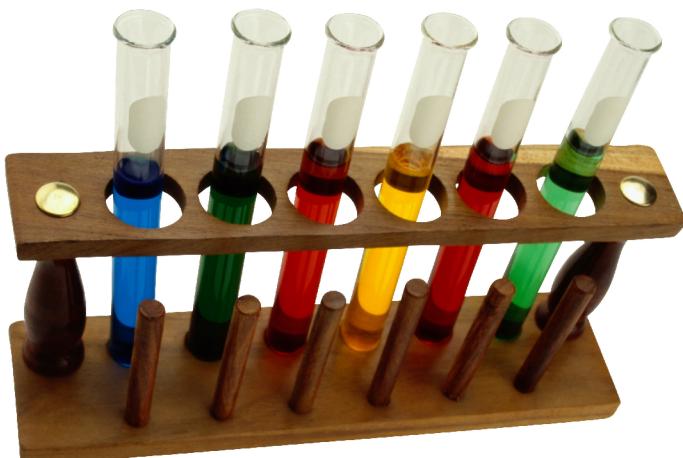


«Профессиональный рост медицинского представителя: взгляд с двух сторон»

Сравнительный анализ мнений региональных менеджеров
и медицинских представителей. Результаты исследования



Об исследовании

«Профессиональный рост
медицинского представителя:
мотивы, действия, результат»

Аудитория:
медицинские представители/
специалисты по ключевым клиентам
фармацевтических компаний

Отклик: 147 респондентов

География: СЗФО. **Сроки проведения:** октябрь 2009 г.

«Профессиональный рост
медицинского представителя:
взгляд руководителя»

Аудитория:
директора представительств/
региональные директора,
региональные/территориальные/
дистрикт менеджеры
фармацевтических компаний

Отклик: 58 респондентов

Ключевые темы исследования

Сравнительный анализ мнений медицинских представителей и региональных менеджеров по вопросам:

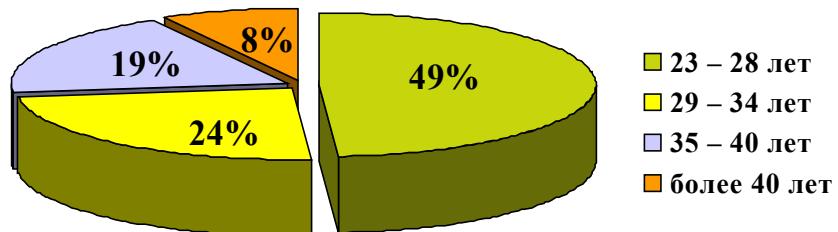
- желание мед. представителя профессионально расти: побудительные мотивы и формы проявления;
- ожидания мед. представителя от руководителя и компании;
- действия мед. представителя в случае невозможности профессионального развития;
- факторы демотивации и мотивации мед. представителя в работе.



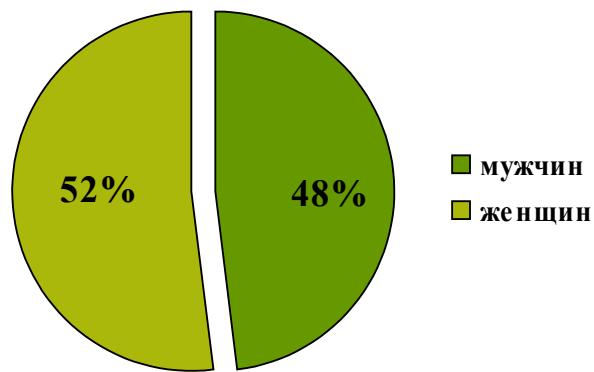
Портрет респондента

Медицинские представители

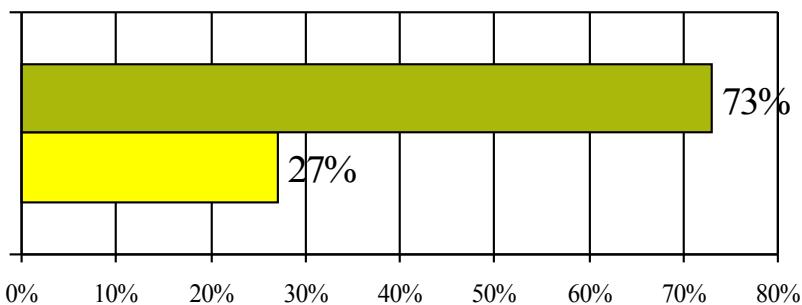
Возраст



Пол



Место проживания



Санкт-Петербург

СЗФО

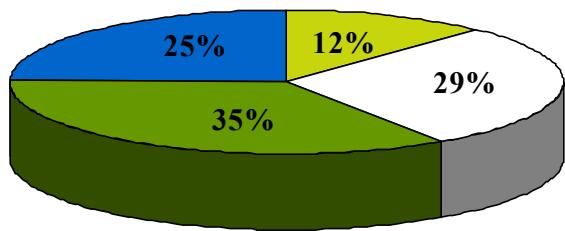
Наиболее активные регионы СЗФО:

- Ленинградская область 34 %
- Калининград, область 19 %
- Мурманск, область 17 %
- Сыктывкар, Республика Коми 11 %

Портрет респондента

Медицинские представители

Опыт работы в фармбизнесе

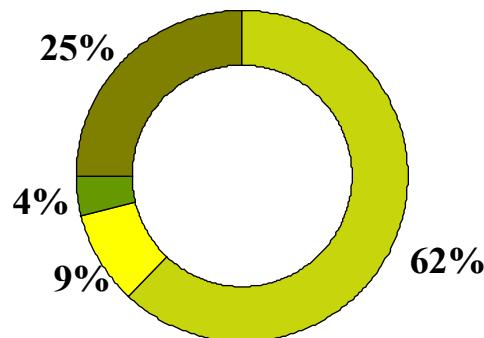


- до 1 года
- 1 – 2 года
- 3 – 5 лет
- более 5 лет

Занимаемая должность:

- медицинский представитель 69 %
- старший медицинский представитель 8 %
- специалист/ менеджер по работе с ключевыми клиентами (КАМ) 7 %

Текущий работодатель



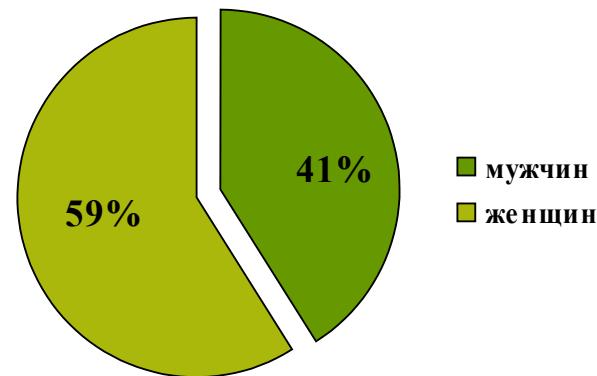
Численность сотрудников компаний:

- Более 300 чел. – 65 %
- 100-300 чел. – 17 %

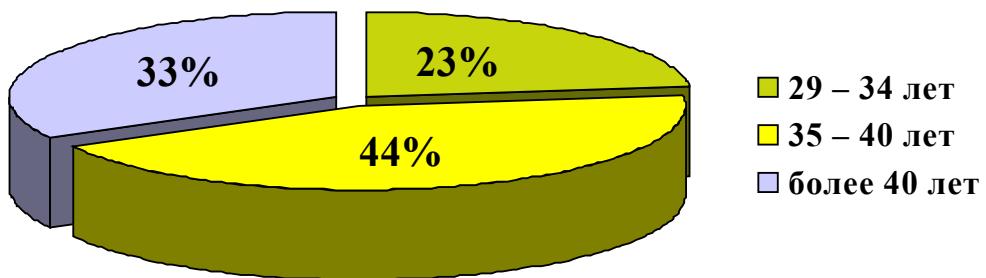
Портрет респондента

Региональные менеджеры

Пол



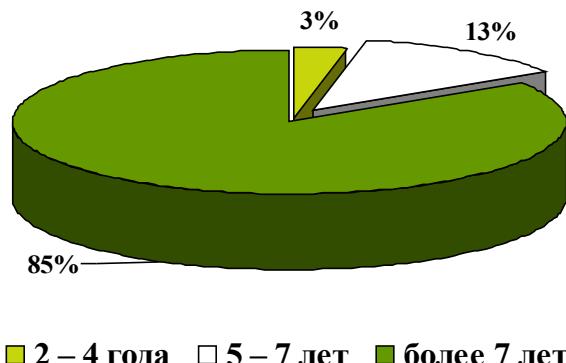
Возраст



Портрет респондента

Региональные менеджеры

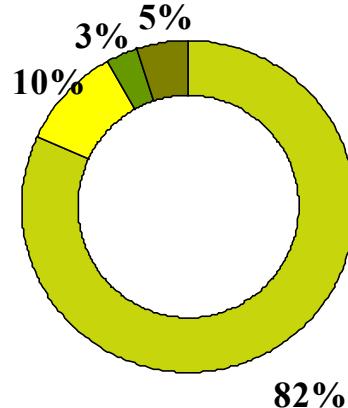
Опыт работы в фармбизнесе



Занимаемая должность:

- Региональный менеджер 57 %
- Территориальный менеджер 22 %
- Директор представительства/филиала 8 %

Текущий работодатель

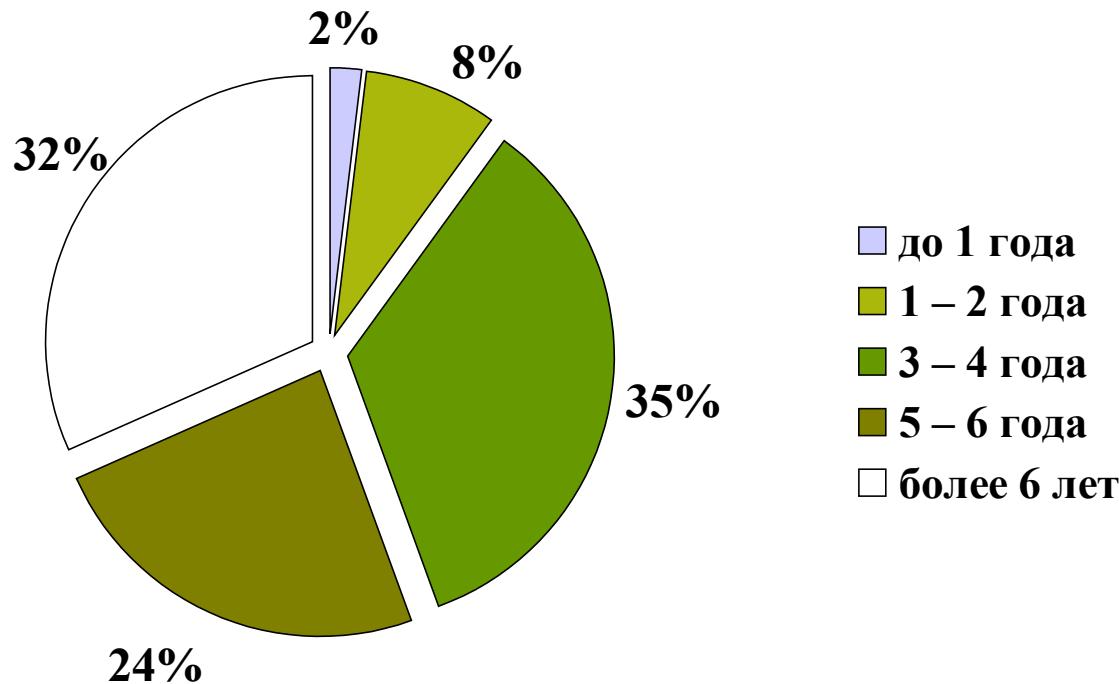


Численность сотрудников компании:

- 50 – 100 чел. - 19 %
- 100 – 300 чел. – 17 %
- более 300 чел. - 56 %

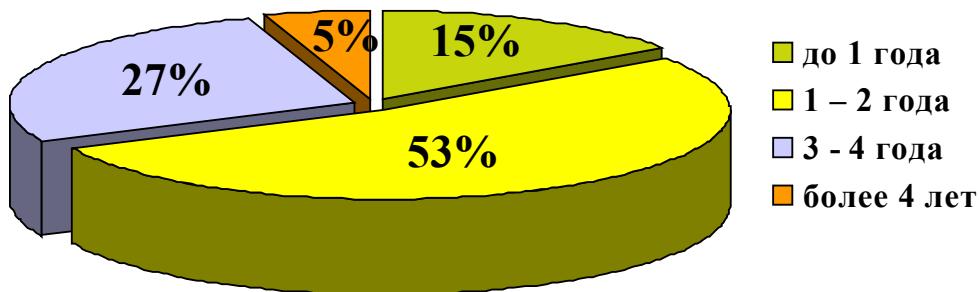
Оптимальный срок работы в одной компании

(взгляд медицинских представителей)

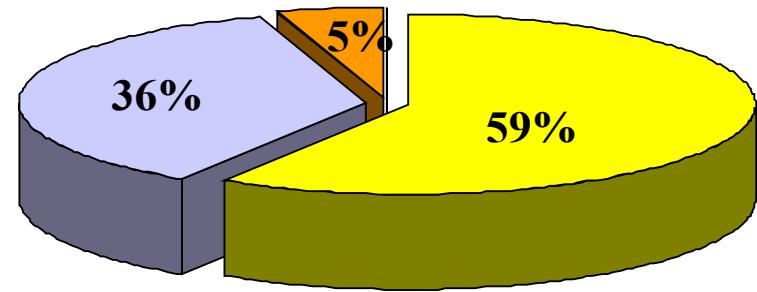


Оптимальный срок работы для медицинского представителя на одной позиции **без изменения функций и условий работы**

Взгляд медицинского представителя



Взгляд регионального менеджера



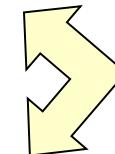
Когда у медицинского представителя возникает желание профессионально расти?

(взгляд медицинских представителей)

- **Профессиональное выгорание**
 - «снижается «внутренняя» мотивация (ощущение «драйва»), становится неинтересно работать»
 - «достижение максимума в реализации должностных полномочий»
 - «планы выполняются стабильно, достижение результатов не удовлетворяет»
- **Обучение/развитие**
 - «отпадет необходимость задавать вопросы по работе, перестаешь учиться»
 - «когда знаешь свою продукцию очень хорошо. Хочешь предложить идеи, а их не слушают. Тогда и задумываешься о продвижении, чтобы тебя услышали»
- **Деньги**
 - «отсутствие роста заработной платы»
- **Окружающая среда:**
 - «по отзывам со стороны аптек, врачей»

Из ответов рег. менеджеров:

«Причины демотивации представителя: желание карьерного роста и невозможность этого в рамках компании. Мои действия: расширение функциональных обязанностей для предоставления возможности реализоваться как профессионалу (сложные клиенты, OLs, регион). Результат: в течение еще 2х лет человек активно работал, поскольку такое расширение обязанностей позволило ему понять, что для повышения в должности необходимо дополнительное профессиональное развитие».



Как региональный менеджер сможет понять, что медицинский представитель хочет и готов двигаться дальше в профессиональном плане?

Медицинский представитель:

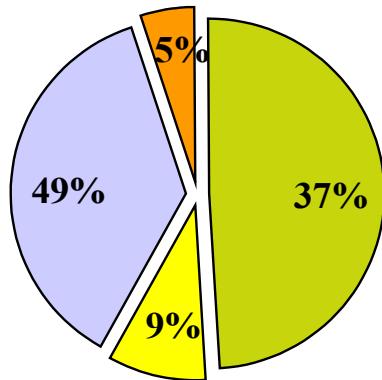
- **Из первых уст:**
 - «я ему скажу»
- **По результатам:**
 - «по результатам работы, оценив вклад продажи»
 - «по моему стремлению и готовности выполнять более сложные и новые для меня обязанности»
 - «когда перестают возникать вопросы, а появляются рекомендации руководству»
- **По снижению мотивации:**
 - «увидев отсутствие энтузиазма»
 - «по снижению моей активности»
- **Постфактум:**
 - «прочитав заявление об увольнении»
 - «никак»

Региональный менеджер:

- **Из первых уст:**
 - «скажет об этом»
- **По результатам:**
 - «самостоятельное принятие решения в соответствии с компетенциями медпредставителя»
 - «если МП может успешно выполнять обязанности, выходящие за рамки работы МП, и ему это доставляет удовольствие»
 - «по профессиональному решению вопросов, умению брать ответственность, снижению мотивации на рутинную работу»
- **От коллег:**
 - «информация от коллег»

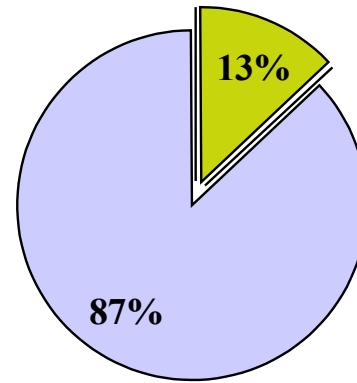
Когда медицинский представитель сообщает руководству о желании дальнейшего развития?

Взгляд медицинского представителя



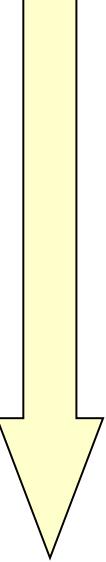
- сразу же, когда пойму
- только тогда, когда найду новую работу
- зависит от руководителя
- сообщать не буду

Взгляд регионального менеджера

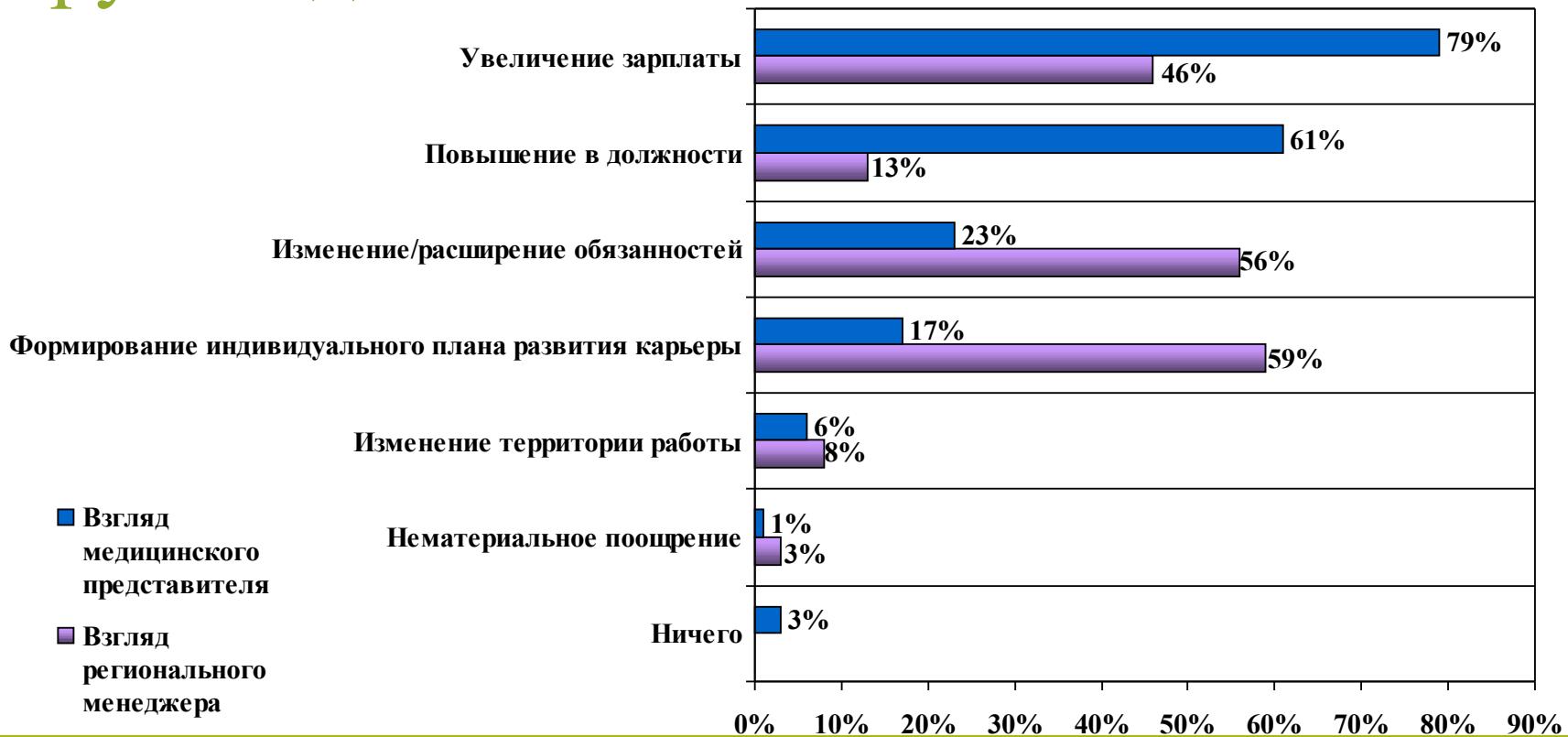


- сразу же, когда поймет, что хочет расти
- когда найдет новую работу
- зависит от подчиненного
- он об этом не сообщит

Почему медицинский представитель может не сообщить руководителю о желании дальнейшего развития?

- 
- У нас в компании не принято обсуждать такую ситуацию с руководителем
 - Руководитель меня не поймет/ это может плохо отразиться на моей будущей работе
 - Руководитель не сможет предложить мне те профессиональные условия, на которые я ориентирован
 - Руководитель не сможет предложить мне те финансовые условия, на которые я ориентирован

Что бы хотел получить медицинский представитель, сообщив своему руководителю о желаемых изменениях?



Изменение/расширение обязанностей

Медицинские представители хотят:

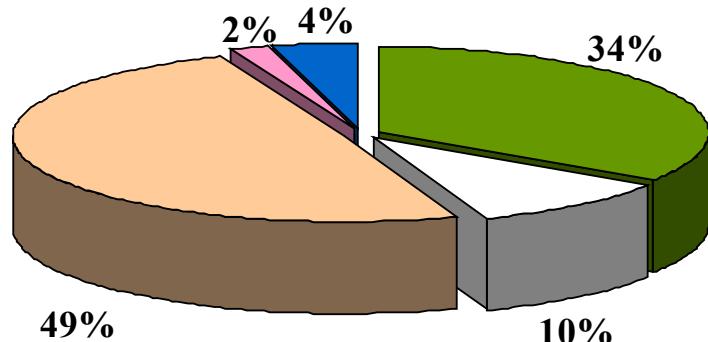
- работать с KOL;
- участвовать в проведении акций, организовывать конференции;
- иметь в подчинении сотрудников, получить опыт управления людьми;
- функционал более высокого уровня, даже без формального повышения.

Региональные менеджеры предлагают:

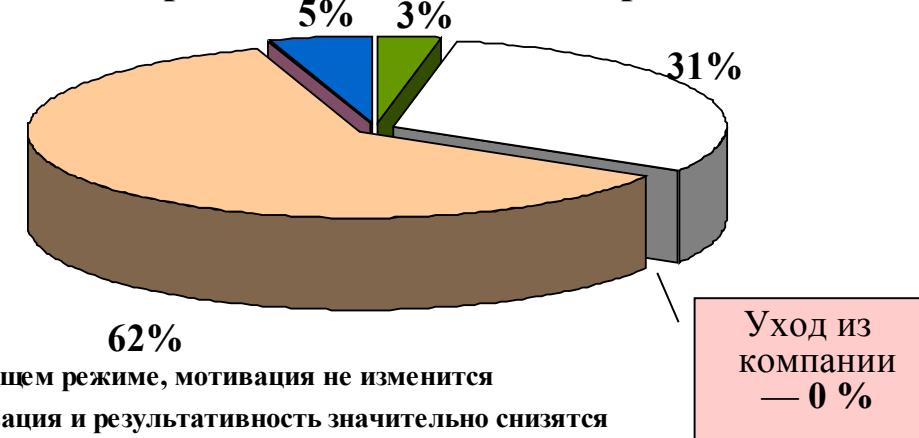
- делегирование полномочий;
- новые проекты;
- более ответственную работу со сложными клиентами, KOL;
- развитие региона;
- коучинг новичков.

Что сделает медицинский представитель, если поймет, что у компании нет возможности сейчас что-то поменять в его работе

Взгляд медицинского представителя

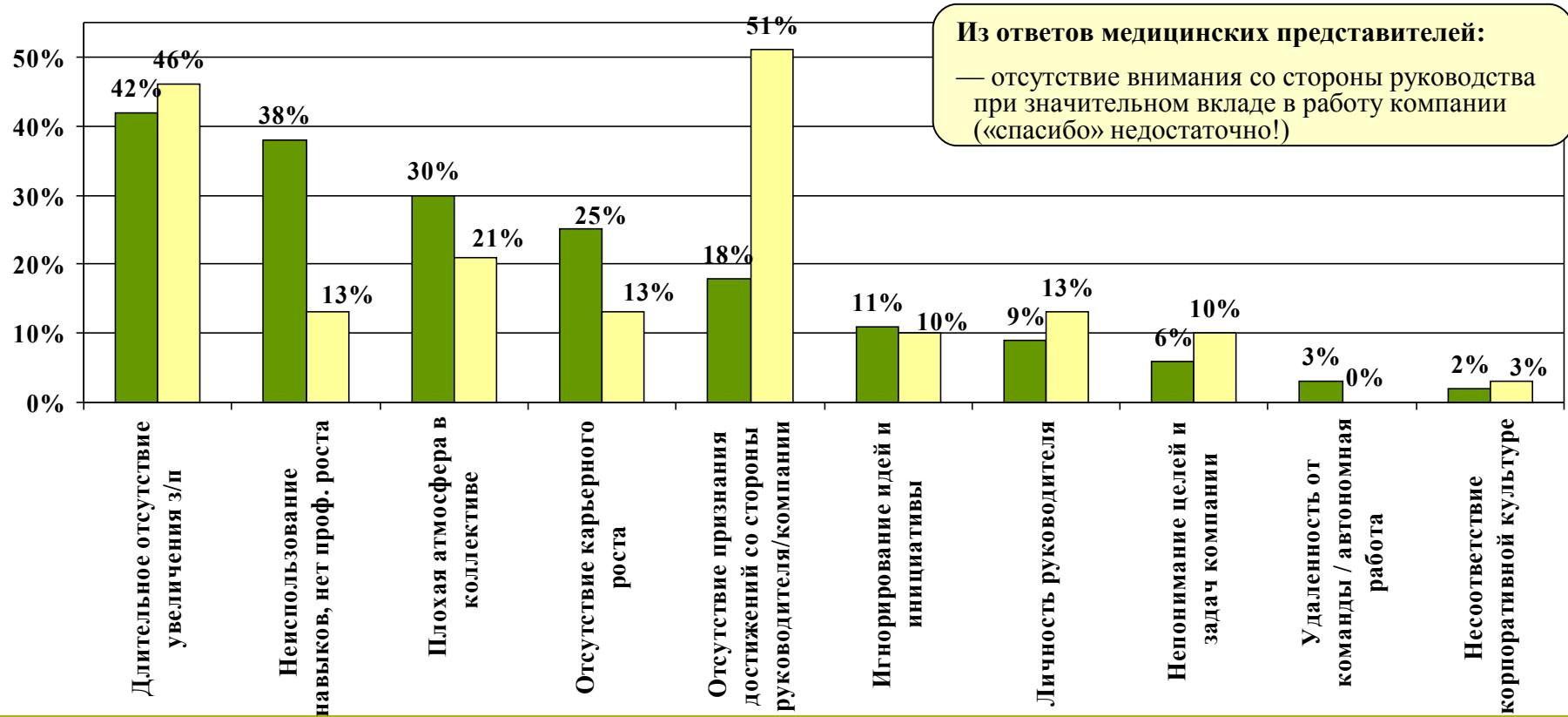


Взгляд регионального менеджера



Что больше всего демотивирует медицинского представителя в работе?

■ Взгляд медицинского представителя ■ Взгляд регионального менеджера



Какие факторы, помимо материальных, повышают лояльность медицинского представителя и вызывают желание проработать в компании долгое время?



Климат в коллективе. Из ответов респондентов:

«Чаще всего сотруднику необходимо, кроме профессионального, личное внимание к его жизненным ситуациям и поддержка в сложных активностях, опыт других коллег и комфортная командная работа»
(РМ)

«Деньги, несомненно, важны, но лучше, когда есть гармония, и хорошая зарплата сочетается с комфортными условиями труда, здоровым климатом в коллективе, обучающими программами, способствующими профессиональному и индивидуальному росту сотрудников. Спасибо за опрос!» (МП)

Подчиненный медицинский представитель демотивирован, примеры из практики региональных менеджеров

1. «Приход нового сотрудника на такую же позицию без опыта работы . Мои действия: объединила задачи и опытного сотрудника поставила старшим»
2. «Сотрудник после 1,7 лет работы стал искать новую работу (сообщил мне). Ситуация была разобрана, причина поиска - материальная заинтересованность. Совместно разработан план его индивидуальной работы на конкретной территории с выявлением причин отсутствия дополнительных бонусов. Разработали план возможности разработки территории. Сотрудник работает уже 3 года, работу не ищет. Премию получает регулярно»
3. «Снижение моего внимания к МП вследствие его успешности, корректировка моего отношения, он правильно воспринял, все наладилось»

Медицинский представитель демотивирован, пример из практики

«Работаю МП более 5 лет, имею навыки длительной региональной работы, выполняю функции sales КАМ. При этом моя должность по-прежнему называется «Медицинский представитель», зарплатная «вилка» прежняя, перспектив карьерного роста нет. Причина - в компании нет должности sales КАМ»

ВЫВОДЫ

РМ согласны с МП

- Оптимальный срок работы для МП на одной позиции без изменения функций и условий – до 2 лет
- Мотивирующие МП факторы: возможность профессионального развития, благоприятный климат в коллективе, личность руководителя

РМ частично согласны с МП

- Демотивирующие МП факторы: отсутствие увеличения зп (+), плохая атмосфера в коллективе (+), нет профессионального роста (-), отсутствие признания достижений (-)

РМ не согласны с МП

- Желаемые проф. изменения.

МП: увеличение зп, повышение в должности.

РМ: формирование индивидуального плана развития карьеры, расширение обязанностей.

Спасибо за внимание!

«АНКОР Медицина и фармация»
в Санкт-Петербурге

адрес: пер. Гривцова, 4
БЦ «BolloevCenter», 7 этаж

тел.: (812) 448-88-35
факс: (812) 448-88-36
эл. почта: pharma@spb.ancor.ru
сайт: www.ancor.ru

