|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Name Vorname | Datum | Erreichte Punkte |
|  |  |  |

Anhang Rastervorschlag Kundenbetreuung

Siehe Hinweise und Empfehlungen in Wegleitung VPA unter Punkt 2.2

OTC Verkauf und Parapharmazie:

NB: Je nach Verkaufshandlung spielen die einzelnen Punkte eine unterschiedliche Rolle. Diesem kann Rechnung getragen werden, indem vorne angekreuzt wird, ob der Punkt zählt oder nicht. Allenfalls können einzelne Punkte stärker gewichtet werden.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Punkt zählt für diese Aufgabe | Kriterium | Gut | Genügend | Ungenügend | Fehlt od. falsch | Erreichte Punktzahl |
| **GWP / LINDAAFF: Punktemaximum:       Punkte** |  |
|  | Identifikation des Patienten (für wen?) |  |  |  |  |  |
|  | Identifikation des Problems (wofür?) |  |  |  |  |  |
|  | Wie ist es genau? (verschlimmernde, verbessernde Faktoren) |  |  |  |  |  |
|  | Verlauf, wie lange schon? |  |  |  |  |  |
|  | Was wurde schon unternommen?, Erfahrungen |  |  |  |  |  |
|  | Andere Medikamente, andere Behandlungen |  |  |  |  |  |
|  | Welche galenische Form? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum:       Punkte** |  |
|  | Kompetenzabgrenzung |  |  |  |  |  |
|  | Problembeschreibung für Apotheker |  |  |  |  |  |
|  | Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen |  |  |  |  |  |
|  | Selbstständigkeit, Sicherheit |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Verkaufshandlung: Punktemaximum:       Punkte** |  |
|  | Produkteauswahl |  |  |  |  |  |
|  | Argumente, Begründung der Empfehlung |  |  |  |  |  |
|  | Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift |  |  |  |  |  |
|  | Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation) |  |  |  |  |  |
|  | Zusatzempfehlungen |  |  |  |  |  |
|  | Wie weiter? (was machen, wenn…) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Verhalten, Auftreten: Punktemaximum:** **Punkte** |  |
|  | Auftreten |  |  |  |  |  |
|  | Präsentation |  |  |  |  |  |
|  | Fragetechnik, Sprache |  |  |  |  |  |
|  | Kundenführung |  |  |  |  |  |
|  | Einwandbehandlung |  |  |  |  |  |
|  | Abschluss |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Kundennutzen: Punktemaximum:       Punkte** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Maximal erreichbare Punkte:       Punkte** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Name Vorname | Datum | Erreichte Punkte |
|  |  |  |

Rezeptverkauf

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Punkt zählt für diese Aufgabe | Kriterium | Gut | Genügend | Ungenügend | Fehlt od. falsch | Erreichte Punktzahl |
| **GWP: Punktemaximum:       Punkte** |  |
|  | Identifikation des Patienten (für wen?) |  |  |  |  |  |
|  | Bedanken fürs Rezept |  |  |  |  |  |
|  | Kunde wird jeweils informiert, was PA macht |  |  |  |  |  |
|  | Historie  |  |  |  |  |  |
|  | Andere Medikamente, andere Behandlungen |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Abgrenzungen: Punktemaximum:       Punkte** |  |
|  | Rezept zeigen |  |  |  |  |  |
|  | Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen |  |  |  |  |  |
|  | Selbstständigkeit |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Verkaufshandlung: Punktemaximum:       Punkte** |  |
|  | Produktewahl |  |  |  |  |  |
|  | Generika Hinweis |  |  |  |  |  |
|  | Dosierungsetiketten |  |  |  |  |  |
|  | Produktepräsentation, Instruktion |  |  |  |  |  |
|  | Zusatzempfehlungen |  |  |  |  |  |
|  | Wie weiter? (was machen, wenn…) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Verhalten, Auftreten: Punktemaximum:       Punkte** |  |
|  | Auftreten |  |  |  |  |  |
|  | Präsentation |  |  |  |  |  |
|  | Fragetechnik, Sprache |  |  |  |  |  |
|  | Einwandbehandlung |  |  |  |  |  |
|  | Abschluss |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Ablauf: Punktemaximum:       Punkte** |  |  |  |  |  |
|  | Administration (Kunde erfassen, Krankenkassenformalitäten) |  |  |  |  |  |
|  | Rezeptüberprüfung |  |  |  |  |  |
|  | LOA |  |  |  |  |  |
|  | Ablauf / Logik |  |  |  |  |  |
|  | Speditivität |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Maximal erreichbare Punkte:       Punkte** |  |

Erarbeitet durch: pharmaSuisse, Schweizerischer Apothekerverband und der Kommission für Berufsentwicklung & Qualität für Pharma-Assistent/in EFZ