HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Kundensituation						
Eine ältere Dame fragt für ihren Mann nach einem geeigneten Schlafmittel auf pflanzlicher Basis, dass er problemlos auch hinsichtlich des Strassenverkehrs anwenden kann.						
Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende					
Informationen zum Ablauf						
Es handelt sich beim Rollenspiel um eine neue Beratungssituation, d.h. es sind keine Informationen aus anderen Aufgabestellungen und anderen Positionen für die Lösung relevant.						
Das Gespräch dauert rund 10 Minuten und enthält folgende Punkte (total d	drei Gespräche Position 1; 45 Minuten):					
□ Vorgängig: Rollenklärung PEX (wer übernimmt welche Rolle)						
□ Darlegung der Problemstellung durch Kundschaft						
□ Abklärungen zu Bedürfnissen nach LINDAAF (für wen, wie lange…)						
□ Verkaufshandlung						
☐ Ein Einwand der Kundin / des Kunden z.B. zur Galenik						
☐ Reaktion auf Einwand / Fortsetzung Verkaufshandlung, inkl. Anwendung						
□ min. 1 Therapieergänzung (Produkt, Tipps)						
□ min. 1 Vorschlag zur Prävention						
□ Verkaufsabschluss, Nachsorgeangebot						
Benötigte Unterlagen / Materialien						

Qualifikationsverfahren Fachfrau/Fachmann Apotheke EFZ, Experten, Beispiel Nullserie

Keine



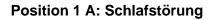
Position 1 A: Schlafstörung Informationen zum Rollenspiel

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Begrüssung/GWP	Begrüssung			
	Anliegen/Grund		- Ältere Kundin möchte etwas Pflanzliches zum Durchschla- fen.	
issur	Identifikation		- Für Ihren Ehemann, (83)	
Begrü	Andere Medikamente / was be- reits unternommen		 Ja, Zolpidem vom Arzt will er nicht nehmen, da er Angst um seinen Führer- schein hat 	
	Risikosituationen		BluthochdruckDiabetes Typ 2Keine Allergien	
LINDAAFF	Lokalisierung			
	Intensität/Schmerzskala		- Kann nicht immer gut ein- bzw. durchschlafen	
	Natur und Art der Beschwerde		 liegt wach, wird unruhig dann kann er auch nicht schlafen Meist zwischen 22 und 2 Uhr 	
	Dauer		 Seit 1-2 Monaten, empfindet es aber in letzter Zeit belastend, da er manchmal müde wird tagsüber 	



Position 1 A: Schlafstörung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
\FF	Andere Symptome		Eigentlich nichtAusser, dass er dann schlecht gelaunt ist	
	Andere Krankheiten und Therapien		- Bluthochdruck, Diabetes	
LINDAAFF	Verschlimmernde Faktoren		- länger schlechtes Wetter	
П	Verbessernde Faktoren		- Wenn Enkelkinder zu Besuch sind	
	Kompetenzabgrenzung / Tri- age erfolgt korrekt		Hinweis PEX: Nicht nötig	
	Geeignete Produktauswahl z.B Oyono - Zeller Schlaf forte - Baldrianpräparat		Hinweis PEX: Ausgeschlossen: Benocten, Sanalepsi	
	Argumentation/Kundennutzen			
bu	Vor- und Nachteile			
ngpu	Geeignete Galenik			
Verkaufshandlung	Therapievorschlag			
Verka	Einwand Kundin/Kunde			
	Passendes Alternativprodukt z.B.		Erste Empfehlung wird mit einem der folgenden Einwände entkräftet (Auswahl): - Einwand: Wirkt sowieso nicht - Einwand: Preis	
	Argumentation/Kundennutzen			





	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Verkaufshandlung	Vor- und Nachteile			
	Geeignete Galenik			
	Therapievorschlag			
	Wie			
Anwendung	Wie oft			
	Wie lange			
	Hinweis auf mögliche Nebenwir- kungen			
	Dosierungsetikette			
Therapieergänzung	Passende Therapieergänzung (min. 1) z.B. - Similasan Schlafstörung - Schüssler - Magnesium - Sidroga Schlaf- und Nerventee - Entspannungsbad - Schlafmaske - Ätherische Öle / Raumduft - Weleda Calmedoron - Zeller Entspannung - Berocca		Hinweis PEX: nachfragen falls nicht von selbst	



Position 1 A: Schlafstörung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
rgänzung	Informationen zur Therapieer- gänzung			
Therapieergänzung	Begründung zur Therapieergän- zung			
Präventionsmassnahmen	Passende Präventionsmass- nahme (min. 1) z.B. - Schlaftagebuch - Richtige Schlafumgebung - Verzicht auf Koffein und Alko- hol am Abend - Konstanter Ernährungsrhyth- mus - Keine zu üppigen Mahlzeiten abends - Regelmässige tägliche ausrei- chende körperliche Betäti- gung - Spaziergang vor dem Schla- fengehen - Aromatherapie		Hinweis PEX: nicht nachfragen	
SS	Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt			
Abschluss	Nachsorgeangebot			
Ā	Abschluss Verkaufshandlung			