

## Point d'appréciation 1 A: trouble du sommeil

### DCO a: conseil et service à la clientèle

---

#### Situation avec la clientèle

*Une dame âgée demande pour son mari un somnifère à base de plantes qu'il peut prendre sans problème, même par rapport à la conduite routière.*

Nom / Prénom / Numéro

Date / Début / Fin

#### Information sur le déroulement

Le jeu de rôles est une nouvelle situation de conseil. Autrement dit, aucune information découlant d'autres énoncés et d'autres points d'appréciation n'est pertinente pour la solution.

L'entretien dure **environ 10 minutes** et contient les points suivants (total trois entretiens point d'appréciation 1; 45 minutes):

- Précédent: clarification des rôles des expert·e·s (qui prend quel rôle)
- Présentation de la problématique par la ou le client·e
- Clarification des besoins selon LINDAAF (pour qui, durée, etc.)
- Activité de vente
- Une objection de la/du client·e concernant par exemple la galénique
- Réaction à l'objection / suite de l'activité de vente, y compris application/utilisation
- Au moins 1 traitement complémentaire (produit, conseils)
- Au moins 1 proposition de prévention
- Conclusion de la vente, offre de suivi

#### Matériel / documents nécessaires

Aucun

## Point d'appréciation 1 A: trouble du sommeil

### Information pour le jeu de rôle

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Accueil/GWP	Accueil	<input type="checkbox"/>		
	Sujet de la demande / motif	<input type="checkbox"/>	- Une patiente âgée aimerait quelque chose à base de plantes pour passer une bonne nuit.	
	Identification	<input type="checkbox"/>	- Pour son mari (83 ans)	
	Autres médicaments / ce qui a déjà été fait	<input type="checkbox"/>	- Oui, le Zolpidem prescrit par le médecin - Mais il ne veut pas le prendre, car il a peur pour son permis de conduire	
	Situations à risques	<input type="checkbox"/>	- Hypertension - Diabète de type 2 - Aucune allergie	
LINDA AFF	Localisation	<input type="checkbox"/>		
	Intensité / échelle de la douleur	<input type="checkbox"/>	- Ne parvient pas toujours à s'endormir facilement ou se réveille parfois pendant la nuit	
	Nature et type de troubles	<input type="checkbox"/>	- Il reste couché, sans dormir et commence à s'agiter - Cela le maintient éveillé - Le plus souvent entre 22 heures et 2 heures	
	Durée	<input type="checkbox"/>	- Depuis 1 à 2 mois, mais ces derniers temps, il se sent fatigué pendant la journée	

**Point d'appréciation 1 A: trouble du sommeil**

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques	
<b>LINDA</b>	Autres symptômes	<input type="checkbox"/>	- <b>Pas vraiment</b> - <b>Sauf qu'il est de mauvaise humeur</b>		
	Autres maladies et thérapies	<input type="checkbox"/>	- <b>Hypertension, diabète</b>		
	Facteurs aggravants	<input type="checkbox"/>	- <b>Mauvais temps pendant une période prolongée</b>		
	Facteurs soulageants	<input type="checkbox"/>	- <b>Quand les petits-enfants sont en visite</b>		
	<b>Délimitations correctes, triage</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour l'expert-e: pas nécessaire</b>		
<b>Activité de vente</b>	Sélection de produits adaptés par ex. - <i>Oyono</i> - <i>Zeller sommeil forte</i> - <i>Produit à base de valériane</i>	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour l'expert-e: exclusion: Benocten, Sanalepsi</b>		
	Argumentation/bénéfice	<input type="checkbox"/>			
	Avantages et inconvénients	<input type="checkbox"/>			
	Galénique appropriée	<input type="checkbox"/>			
	Proposition de thérapie	<input type="checkbox"/>			
	<b>Objections / suite de l'activité de vente de la cliente / du client</b>				
	Sélection de produits alternatifs par ex.	<input type="checkbox"/>	<b>La première recommandation est contestée par l'une des objections suivantes (au choix):</b> - <b>Objection: de toute façon inefficace</b> - <b>Objection: prix</b>		
Argumentation/bénéfice	<input type="checkbox"/>				

Point d'appréciation 1 A: trouble du sommeil

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Activité de vente	Avantages et inconvénients	<input type="checkbox"/>		
	Galénique appropriée	<input type="checkbox"/>		
	Proposition de thérapie	<input type="checkbox"/>		
Application	Comment	<input type="checkbox"/>		
	À quelle fréquence	<input type="checkbox"/>		
	Pendant combien de temps	<input type="checkbox"/>		
	Remarque sur les effets secondaires possibles	<input type="checkbox"/>		
	Etiquette de posologie	<input type="checkbox"/>		
Traitement complémentaire	Traitement complémentaire adapté (min. 1) par ex. - <i>Similasan troubles du sommeil</i> - <i>Sels Schüssler</i> - <i>Magnésium</i> - <i>Sidroga tisane pour le sommeil et les nerfs</i> - <i>Bain relaxant</i> - <i>Masque de sommeil (à placer sur les yeux)</i> - <i>Huiles essentielles / parfum d'ambiance</i> - <i>Weleda Calmedoron</i> - <i>Zeller détente</i> - <i>Berocca</i>	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour l'expert-e: demander des précisions, si la/le candidat-e n'en parle pas spontanément</b>	

## Point d'appréciation 1 A: trouble du sommeil

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Traitement complémentaire	Information concernant les traitements complémentaires	<input type="checkbox"/>		
	Justification du traitement complémentaire	<input type="checkbox"/>		
Proposition de prévention	Mesure préventive adéquate (min. 1) par ex. - <i>Journal du sommeil</i> - <i>Bon environnement de sommeil</i> - <i>Pas de consommation de caféine et d'alcool le soir</i> - <i>Rythme constant des repas</i> - <i>Pas de repas trop copieux le soir</i> - <i>Activité physique journalière régulière et suffisante</i> - <i>Promenade avant d'aller se coucher</i> - <i>Aromathérapie</i>	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour l'expert-e: ne pas demander de précisions</b>	

**Point d'appréciation 1 A: trouble du sommeil**

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
<b>Conclusion de la vente</b>	Éventuels besoins complémentaires / questions en suspens sont résolues	<input type="checkbox"/>		
	Suivi proposé	<input type="checkbox"/>		
	Clôture / conclusion de la vente	<input type="checkbox"/>		