

Posizione 1 B: Cefalea

CCO a: Consulenza e servizio alla clientela

Situazione cliente

Un cliente di circa 40 anni vuole qualcosa di diverso dal paracetamolo per la sua emicrania.

Cognome / Nome / Numero

Data / Inizio / fine

Informazioni sullo svolgimento

Il gioco di ruolo è una nuova situazione di consulenza, vale a dire che nessuna informazione proveniente da altri compiti e da altre posizioni è rilevante per la soluzione.

Il colloquio dura **circa 20 minuti** e contiene i seguenti punti (totale tre colloqui posizione 1; 45 minuti):

- In precedenza: chiarimento dei ruoli esperti (chi assume quale ruolo)
- Presentazione del problema da parte della clientela
- Chiarimento delle esigenze ai sensi di LINDAAF (per chi, per quanto tempo ...)
- Operazione di vendita
- Un'obiezione da parte della cliente, ad esempio in materia di galenici
- Reazione all'obiezione / prosecuzione dell'operazione di vendita, compreso l'impiego
- Almeno 1 integrazione della terapia (prodotto, suggerimenti)
- Almeno 1 proposta di prevenzione
- Conclusione della vendita, offerta di assistenza successiva / post-vendita

Documenti / materiali necessari

Nessuno

Posizione 1 B: Cefalea

Informazioni sul gioco di ruolo

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
Accoglienza/GWP	Accoglienza/Benvenuto	<input type="checkbox"/>		
	Questione/motivo	<input type="checkbox"/>	- Vuole qualcosa contro l'emicrania	
	Identificazione	<input type="checkbox"/>	- Per se stesso	
	Altri medicinali / cosa è già stato fatto	<input type="checkbox"/>	- Nessun'altra malattia - Non assume altri farmaci - Il paracetamolo (1000 mg) è sempre stato utile ma di recente non è più stato di aiuto.	
	Situazioni di rischio	<input type="checkbox"/>	- Nessuna allergia	
LINDA AFF	Localizzazione	<input type="checkbox"/>	Unilaterale, al tempio	
	Intensità / scala del dolore	<input type="checkbox"/>	- L'intensità è difficile da valutare. - Molto doloroso (8)	
	Natura e tipo di disturbo	<input type="checkbox"/>	- Il medico ha parlato di emicrania.	
	Durata	<input type="checkbox"/>	- 1 giorno se il paracetamolo non è di aiuto	

Posizione 1 B: Cefalea

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
LINDAFFF	Altri sintomi	<input type="checkbox"/>	- Non tollera la luce	
	Altre malattie e terapie	<input type="checkbox"/>	- Nessuna	
	Fattori aggravanti	<input type="checkbox"/>	- Luce	
	Fattori di miglioramento	<input type="checkbox"/>	- Sdraiarsi in una stanza buia	
	Delimitazione corretta delle competenze, triage, Lista B+/-	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: Irfen 600 mg come alternativa al paracetamolo 1 g o triptano come trattamento di emergenza	
Operazione di vendita	Selezione dei prodotti, ad es. - <i>Ibuprofena 400mg</i> - <i>Ibuprofena 600mg (B+)</i> - <i>Triptano</i>	<input type="checkbox"/>	- Il medico pensa che si tratti di emicrania. - Se il paracetamolo non aiuta più, esistono altri farmaci. - Possono essere acquistati in farmacia?	
	Argomentazione/benefici per il/la cliente	<input type="checkbox"/>		
	Vantaggi e svantaggi	<input type="checkbox"/>		
	Galenici adatti	<input type="checkbox"/>		
	Suggerimento per la terapia	<input type="checkbox"/>		
Obiezione cliente				

Posizione 1 B: Cefalea

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
Operazione di vendita	Prodotto alternativo adatto, ad es.	<input type="checkbox"/>	<p>La prima raccomandazione è invalidata da una delle seguenti obiezioni (selezione):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obiezione: niente supposte - Obiezione: nessuna compressa effervescente, gli viene la nausea. - Obiezione: deve agire rapidamente. 	
	Argomentazione/benefici per il/la cliente	<input type="checkbox"/>		
	Vantaggi e svantaggi	<input type="checkbox"/>		
	Galenici adatti	<input type="checkbox"/>		
	Suggerimento per la terapia	<input type="checkbox"/>		
Terapia	Impiego: come?	<input type="checkbox"/>		
	Quanto spesso? - <i>Posologia secondo il compendio</i>	<input type="checkbox"/>		
	Quanto tempo? - <i>Dispensazione una tantum</i>	<input type="checkbox"/>	<p>Nota esperto/a: Al massimo 3 giorni, poi tornare in farmacia o andare dal medico</p>	
	Possibile indicazione di eventuali effetti collaterali, ad es.	<input type="checkbox"/>	<p>Nota esperto/a: - Protettore dello stomaco</p>	
	Etichetta di dosaggio	<input type="checkbox"/>		

Posizione 1 B: Cefalea

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
Integratore terapeutico	Integratore/supplemento terapeutico adatto (almeno 1), ad es. - <i>Becozym</i> - <i>Burgerstein B-Komplex</i> - <i>Magnesio</i> - <i>Motilium per un inizio d'azione più rapido</i>	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: chiedere/chiarimento se il/la candidato/a non ne parla direttamente	
	Informazioni necessarie sull'integratore/supplemento terapeutico	<input type="checkbox"/>		
	Giustificazione per l'integratore / il supplemento terapeutico	<input type="checkbox"/>		
Misure di prevenzione	Misura di prevenzione adatta (almeno 1), ad es. - <i>Tenere un diario del mal di testa</i> - <i>Prevenzione dello stress</i> - <i>Esercizi di respirazione</i>	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: non richiedere	

Posizione 1 B: Cefalea

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
Conclusione	Ulteriori esigenze / domande aperte chiarite	<input type="checkbox"/>		
	Offerta di assistenza successiva / post-vendita	<input type="checkbox"/>		
	Conclusione della vendita	<input type="checkbox"/>		