

## Point d'appréciation 1 B: maux de tête

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

---

#### Situation avec la clientèle

*Un client dans la quarantaine aimerait autre chose que du paracétamol contre sa migraine.*

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 20 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 B: maux de tête

### 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"/>	- Il aimerait quelque chose contre la migraine	
	Identification	<input type="checkbox"/>	- À lui-même	
	Autres médicaments / ce qui a déjà été fait	<input type="checkbox"/>	- Aucune autre maladie - Aucun autre médicament - Le paracétamol (1000mg) a toujours été efficace, mais plus récemment	
	Situations à risques	<input type="checkbox"/>	- Aucune allergie	
LINDA AFF	Localisation	<input type="checkbox"/>	- D'un côté, au niveau de la tempe	
	Intensité / échelle de la douleur	<input type="checkbox"/>	- L'intensité est difficile à évaluer - Très douloureux (8)	
	Nature et type de troubles	<input type="checkbox"/>	- Le médecin a parlé de migraine	
	Durée	<input type="checkbox"/>	- 1 jour si le paracétamol n'agit pas	

Point d'appréciation 1 B: maux de tête

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
LINDAFFF	Autres symptômes	<input type="checkbox"/>	- Ne supporte pas la lumière	
	Autres maladies et thérapies	<input type="checkbox"/>	- Aucune	
	Facteurs aggravants	<input type="checkbox"/>	- Lumière	
	Facteurs soulageants	<input type="checkbox"/>	- Se coucher dans une pièce sombre	
	<b>Délimitations correctes, triage</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour expert-e: Irfen 600mg comme alternative à paracétamol 1g ou triptan comme traitement d'urgence</b>	
Activité de vente	Sélection des produits adapté par ex. - Ibuprofen 400mg - Ibuprofen 600mg (B+) - Triptan	<input type="checkbox"/>	- Le médecin pense qu'il s'agit d'une migraine - Si le paracétamol n'est plus utile, existe-t-il d'autres médicaments ? - Peut-on les obtenir en pharmacie ?	
	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>				

**Point d'appréciation 1 B: maux de tête**

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Activité de vente	Sélection de produits alternatifs par ex.	<input type="checkbox"/>	<p><b>La première recommandation est contestée par l'une des objections suivantes (au choix):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Objection: pas de suppositoires</b></li> <li>- <b>Objection: pas de comprimés effervescents, cela lui donne la nausée</b></li> <li>- <b>Objection: doit soulager rapidement</b></li> </ul>	
	Argumentation/bénéfice	<input type="checkbox"/>		
	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 - <i>Dosage selon le compendium</i>	<input type="checkbox"/>		
	Pendant combien de temps - <i>Prise unique</i>	<input type="checkbox"/>	<p><b>Remarque pour l'expert-e: max. 3 jours, puis retour à la pharmacie ou chez le médecin</b></p>	

## Point d'appréciation 1 B: maux de tête

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Application	Remarque sur les effets secondaires possibles	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour l'expert-e: protection de l'estomac</b>	
	Etiquette de posologie	<input type="checkbox"/>		
Traitement complémentaires	Traitement complémentaire adapté (min. 1) par ex. - <i>Becozym</i> - <i>Complexe B Burgerstein</i> - <i>Magnésium</i> - <i>Motilium pour une action plus rapide</i>	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour l'expert-e: demander des précisions, si la/le candidat-e n'en parle pas spontanément</b>	
	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>Tenir un journal des maux de tête</i> - <i>Prévention du stress</i> - <i>Exercices de respiration</i>	<input type="checkbox"/>	<b>Remarque pour l'expert-e: ne pas demander de précisions</b>	

**Point d'appréciation 1 B: maux de tête**

	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"/>		