### HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

#### Kundensituation

Die ca. 30-jährige Kundin möchte in den nächsten Monaten schwanger werden. Sie hat deshalb beschlossen, mit dem Rauchen aufzuhören. Sie raucht im Moment während der Woche 20 Zigaretten pro Tag, am Wochenende deutlich weniger. Sie möchte keinen Kaugummi, da sie regelmässigen Kundenkontakt hat und das Kauen unhöflich wirken könnte. Sonst ist sie offen.

Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende

#### Informationen zum Ablauf

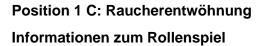
Es handelt sich beim Rollenspiel um eine neue Beratungssituation, d.h. es sind keine Informationen aus anderen Aufgabestellungen und anderen Positionen für die Lösung relevant.

Das Gespräch dauert rund 15 Minuten und enthält folgende Punkte (total 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

Keine





	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Begrüssung/GWP	Begrüssung			
	Anliegen/Grund		<ul> <li>Etwas zum Aufhören mit dem Rauchen</li> <li>Interesse für verschiedene Produkte und deren Vor- und Nachteile (kein Kaugummi)</li> </ul>	
üssur	Identifikation		- Für sich selber, will schwanger werden	
Begri	Andere Medikamente / was be- reits unternommen wurde		<ul><li>Auf Reise nach Amerika Nico- rette Pflaster</li><li>Wirkung ok</li></ul>	
	Risikosituationen		<ul><li>Heuschnupfen, immer im Frühling</li><li>Nimmt Ceteco</li></ul>	
LINDAAFF	Lokalisierung		- Muss nicht beantwortet wer- den	
	Intensität/Schmerzskala		- 20 Zigaretten pro Tag, Wo- chenende ca. 10 Stk.	
	Natur und Art der Beschwerde		<ul><li>Zum Kaffee und Essen sowie in Stresssituationen</li><li>Am Morgen nach dem Aufstehen</li></ul>	
	Dauer		- Seit sie 18 Jahre alt ist (12 Jahre)	





	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
LINDAAFF	Andere Symptome		- Leichter Husten am Morgen, beim Sport	
	Andere Krankheiten und Therapien		- Keine	
	Verschlimmernde Faktoren		- Stress	
	Verbessernde Faktoren		- Ferien und Freizeit	
	Kompetenzabgrenzung / Tri- age erfolgt korrekt		Hinweis PEX: keine Triage nötig	
Verkaufshandlung	Geeignete Produktauswahl z.B Sprays - Pflaster - Lutschtabletten - Komplementärmedizin		Hinweis PEX: Ausgeschlossen: Kaugummi, Inhaler (arbeitet im Verkauf)	
	Argumentation/Kundennutzen			
	Vor- und Nachteile			
	Geeignete Galenik			
	Therapievorschlag			
	Einwand Kundin/Kunde			



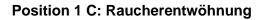


	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Verkaufshandlung	Passendes Alternativprodukt z.B Sprays - Pflaster - Lutschtabletten - Komplementärmedizin		Erste Empfehlung wird mit einem der folgenden Einwände entkräftet (Auswahl):  - Einwand: Arbeite im Verkauf, gibt es Alternativen zur Anwendung?  - Einwand: Indiskret, zu auffällig, als Reserve - Einwand: Preis, Vergleich mit Kosten Zigaretten (Tageskosten)	
Verk	Argumentation / Kundennutzen			
	Vor- und Nachteile			
	Geeignete Galenik			
	Wie			
	Wie oft			
gun	Wie lange			
Anwendung	Hinweis auf mögliche Nebenwir- kungen z.B Herzklopfen - Zittern der Hände - Pfeffriger Geschmack		Hinweis PEX: Nebenwirkungen / zu hohe Dosierung = Einnahmeinter- vall reduzieren	
	Dosierungsetikette			



# Position 1 C: Raucherentwöhnung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Therapieergänzung	Passende Therapieergänzung (min. 1) z.B.  - Spagyros Nicotiana tabacum comp Spray  - Zeller Entspannung  - Berocca  - Duftsprays, Reinigung Wohnung  - Verhaltensänderung: Ausgewogene Ernährung  - Knetball		Hinweis PEX: nachfragen, falls nicht von selbst	
The	Informationen zur Therapieer- gänzung			
	Begründung zur Therapieergänzung			
Präventionsmassnahmen	Passende Präventionsmass- nahme (min. 1) z.B.  - Rauchstopplinie der Krebsliga per Mail oder Telefon (kosten- los und anonym)  - Umfeld miteinbeziehen  - Kleine Feier, wenn wieder 1 Monat, 1 Jahr etc. geschafft ist.  - Lust nach Zigarette nicht mit Süssigkeiten ersetzen (Ge- wichtszunahme), besser Ge- müse und Früchte  - Sport sprich Aktivitäten an der frischen Luft mit angenehmer Begleitung  - Geld sparen für die Freizeit, - Hobby, Familie		Hinweis PEX: nicht nachfragen	





	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
	Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt			
Abschluss	Nachsorgeangebot z.B Folgetermin fixiert - Regelmässig Kontakt mit Apotheke - Immer da - Auch telefonischer Kontakt möglich - Rückfälle sind keine Schande			
	Abschluss Verkaufshandlung			