

Point d'appréciation 1 C: sevrage tabagique

DCO a: conseil et service à la clientèle

Situation avec la clientèle

La cliente, âgée de 30 ans environ, aimerait tomber enceinte ces prochains mois. Elle a donc décidé d'arrêter de fumer. En ce moment, elle fume 20 cigarettes pendant la semaine et nettement moins le week-end. Elle ne veut pas de chewing-gums car elle est régulièrement en contact avec la clientèle et le fait de mâcher pourrait paraître impoli. Pour le reste, elle est ouverte à n'importe quelles formes galéniques.

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 15 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 C: sevrage tabagique

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"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Aimerait quelque chose pour arrêter de fumer - Elle s'intéresse à différents produits ainsi qu'à leurs avantages et inconvénients (pas de chewing-gums) 	
	Identification	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour elle-même, veut tomber enceinte 	
	Autres médicaments / ce qui a déjà été fait	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - L'année dernière, lors d'un voyage en Amérique : patch Nicorette - Effet ok 	
	Situations à risques	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Rhume des foins, toujours au printemps - Prend du Ceteco 	
LINDA AFF	Localisation	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Pas nécessaire de répondre 	
	Intensité / échelle de la douleur	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - 20 cigarettes par jour, le week-end une dizaine seulement 	
	Nature et type de troubles	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Avec le café, après le repas et en cas de stress - Le matin dès le réveil 	
	Durée	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Elle a commencé à l'âge de 18 ans (cela fait douze ans) 	

Point d'appréciation 1 C: sevrage tabagique

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
LINDAFFF	Autres symptômes	<input type="checkbox"/>	- Légère toux le matin, en faisant du sport	
	Autres maladies et thérapies	<input type="checkbox"/>	- Aucun	
	Facteurs aggravants	<input type="checkbox"/>	- Stress, jours de fête	
	Facteurs soulageants	<input type="checkbox"/>	- Temps libre et vacances	
	Délimitations correctes, triage	<input type="checkbox"/>	Remarque pour l'expert-e: pas nécessaire	
Activité de vente	Sélection de produits adaptés par ex. - Sprays - Patches - Pastilles à sucer - Médecine complémentaire	<input type="checkbox"/>	Remarque pour l'expert-e: exclusion de: chewing-gums, inhalateurs (activité de vente)	
	Argumentation/bénéfice	<input type="checkbox"/>		
	Avantages et inconvénients	<input type="checkbox"/>		
	Galénique appropriée	<input type="checkbox"/>		
	Proposition de thérapie	<input type="checkbox"/>		
Objections / suite de l'activité de vente de la cliente / du client				

Point d'appréciation 1 C: sevrage tabagique

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Activité de vente	Sélection de produits alternatifs par ex. - Sprays - Patches - Pastilles à sucer - Médecine complémentaire	<input type="checkbox"/>	La première recommandation est contestée par l'une des objections suivantes (au choix): - Objection: travaille dans la vente, existe-t-il des formes alternatives ? - Objection: pas discret, trop voyant, en solution de réserve - Objection: prix, comparaison avec le coût des cigarettes (coût journalier)	
	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	<input type="checkbox"/>		
	Pendant combien de temps	<input type="checkbox"/>		
	Remarque sur les effets secondaires possibles - Palpitations cardiaques - Tremblements - Goût poivré	<input type="checkbox"/>	Remarque pour l'expert-e: effets secondaires / dosage trop élevé = réduire l'intervalle entre les prises	
	Etiquette posologie	<input type="checkbox"/>		

Point d'appréciation 1 C: sevrage tabagique

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Traitement complémentaires	Traitement complémentaire adapté (min. 1) par ex. - <i>Spagyros Nicotiana tabacum comp Spray</i> - <i>Zeller détente</i> - <i>Berocca</i> - <i>Sprays désodorisants, nettoyage de l'appartement</i> - <i>Changement de comportement : alimentation équilibrée</i> - <i>Balle antistress</i>	<input type="checkbox"/>	Remarque pour l'expert-e: demander des précisions, si la/le candidat-e n'en parle pas spontanément	
	Information concernant les traitements complémentaires	<input type="checkbox"/>		
	Justification du traitement complémentaire	<input type="checkbox"/>		

Point d'appréciation 1 C: sevrage tabagique

	Comportement candidat-e	Oui	Réponses expert-e / attentes	Remarques
Proposition de prévention	Mesure préventive adéquate (min. 1) par ex. - <i>Ligne stop-tabac de la Ligue contre le cancer par e-mail ou par téléphone (service gratuit et anonyme)</i> - <i>Impliquer l'entourage</i> - <i>Petite fête si absence de tabac pendant 1 mois, 1 an, etc.</i> - <i>Ne pas calmer son envie de fumer par des sucreries (prise de poids), préférer les fruits et les légumes</i> - <i>Faire du sport ou des activités en plein air en bonne compagnie</i> - <i>Économiser l'argent des cigarettes pour des loisirs, les besoins de la famille</i>	<input type="checkbox"/>	Remarque pour l'expert-e: ne pas demander de précisions	
	Éventuels besoins complémentaires / questions en suspens sont résolues	<input type="checkbox"/>		
	Suivi proposé - <i>Fixation d'une date de suivi</i> - <i>Contact régulier avec la pharmacie</i> - <i>Toujours disponible</i> - <i>Contact téléphonique avec la pharmacie également possible</i> - <i>Il n'y a pas de honte à recourir</i>	<input type="checkbox"/>		
	Clôture / conclusion de la vente	<input type="checkbox"/>		