



Position 1 A, B, C:

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende
.....

Einleitung:

Detaillierte Informationen zur Kundensituation

Das Gespräch dauert **rund 15 Minuten** und enthält folgende Punkte (total drei Gespräche Position 1; 45 Minuten):

- **Anliegen/Grund:**
- **Identifikation:**
- **Andere Medikamente / was bereits unternommen wurde:**
- **Risikosituationen:**
- **Lokalisierung:**
- **Intensität/Schmerzskala:**
- **Natur und Art der Beschwerde:**
- **Dauer:**
- **Andere Symptome:**
- **Andere Krankheiten/Allergien und Therapien:**
- **Verschlimmernde Faktoren:**
- **Verbessernde Faktoren:**
- **Einwand:**
- **Therapieergänzung (Hinweis: nachfragen, falls Kandidat/in keine Ergänzung vorsch gt):**
- **Präventionsmassnahmen (Hinweis: nicht nachfragen, falls Kandidat/in keine Präventionsmassnahme vorsch gt):**

Benötigte Unterlagen/Materialien



Position 1 A, B, C:

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende
.....

Einleitung:

Beobachtungsraster

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
GWP & LINDA AFF	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Anliegen / Grund<input type="checkbox"/> Identifikation<input type="checkbox"/> Andere Medikamente<input type="checkbox"/> Was bereits unternommen wurde<input type="checkbox"/> Risikosituationen<input type="checkbox"/> Lokalisierung<input type="checkbox"/> Intensität/Schmerzskala<input type="checkbox"/> Natur und Art der Beschwerde<input type="checkbox"/> Dauer<input type="checkbox"/> Andere Symptome<input type="checkbox"/> Andere Krankheiten/Allergien und Therapien<input type="checkbox"/> Verschlimmernde / verbessernde Faktoren		



Position 1 A, B, C:

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
	Kompetenzabgrenzung / Triage erfolgt korrekt	Keine Kompetenzabgrenzung nötig.	
Verkaufshandlung 1. Produkt	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Geeignete Produktauswahl<input type="checkbox"/> Argumentation/Kundennutzen<input type="checkbox"/> Vor- und Nachteile<input type="checkbox"/> Geeignete Galenik	Hinweis: nur das 1. Produkt der Produktauswahl wird beurteilt	
Anwendung 1. Produkt	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Zwingend: Wie<input type="checkbox"/> Zwingend: Wie oft<input type="checkbox"/> Wie lange<input type="checkbox"/> Hinweis auf mögliche Nebenwirkungen<input type="checkbox"/> Dosierungsetikette	Hinweis: nur zu beurteilen bei geeigneter Produktauswahl und nur für das 1. Produkt	
	Einwand Kundin / Kunde	Einwand:	



Position 1 A, B, C:

Verkaufshandlung 2. Produkt	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Geeignete Produktauswahl<input type="checkbox"/> Argumentation/Kundennutzen<input type="checkbox"/> Vor- und Nachteile<input type="checkbox"/> Geeignete Galenik	Hinweis: nur das 1. Produkt der Produktauswahl wird beurteilt	
Anwendung 2. Produkt	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Zwingend: Wie<input type="checkbox"/> Zwingend: Wie oft<input type="checkbox"/> Wie lange<input type="checkbox"/> Hinweis auf mögliche Nebenwirkungen<input type="checkbox"/> Dosierungsetikette	Hinweis: nur zu beurteilen bei geeigneter Produktauswahl und nur für das 1. Produkt	



Position 1 A, B, C:

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
Therapieergänzung: Zusatzprodukt	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Zwingend: Ohne Nachfrage PEX<input type="checkbox"/> Passende Therapieergänzung (min. 1 Zusatzprodukt)<input type="checkbox"/> Informationen zur Therapieergänzung<input type="checkbox"/> Begründung zur Therapieergänzung	<p>Hinweis: nachfragen, falls Kandidat/in keine Ergänzung vorschlägt</p> <p>Es wird immer das erstgenannte Zusatzprodukt beurteilt.</p>	
Präventionsmassnahmen	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Passende Präventionsmassnahme (min. 1)	<p>Hinweis: nicht nachfragen, falls Kandidat/in keine Präventionsmassnahme vorschlägt</p>	



Position 1 A, B, C:

Abschluss	<input type="checkbox"/> Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt <input type="checkbox"/> Nachsorgeangebot <input type="checkbox"/> Abschluss Verkaufshandlung		
Kundenführung	<input type="checkbox"/> Empathie / auf Kund/in eingehen <input type="checkbox"/> Kund/in über Arbeitsschritte informieren <input type="checkbox"/> Roter Faden / effiziente Arbeitsweise		
Kundennutzen	<input type="checkbox"/> Kundenbedürfnis erfüllt		