

Position 1 A: Schlafstörung

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

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

Einleitung

Eine ältere Dame fragt für ihren Mann nach einem geeigneten Schlafmittel auf pflanzlicher Basis, dass er problemlos auch hinsichtlich des Straßenverkehrs anwenden kann.

Detaillierte Informationen zur Kundensituation

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

- **Anliegen/Grund:** Ältere Kundin möchte etwas Pflanzliches zum Durchschlafen.
- **Identifikation:** Für Ihren Ehemann, (83)
- **Andere Medikamente / was bereits unternommen wurde:** Zolpidem vom Arzt, will er nicht nehmen, da er Angst um seinen Führerschein hat
- **Risikosituationen:** Bluthochdruck, Diabetes Typ 2, keine Allergien
- **Lokalisierung:** -
- **Intensität/Schmerzskala:** Kann nicht immer gut ein- bzw. durchschlafen
- **Natur und Art der Beschwerde:** liegt wach, wird unruhig, dann kann er auch nicht schlafen, meist zwischen 22 und 2Uhr
- **Dauer:** Seit 1-2 Monaten, empfindet es aber in letzter Zeit belastend, da er manchmal müde wird tagsüber
- **Andere Symptome:** Eigentlich nicht, ausser dass er dann schlecht gelaunt ist
- **Andere Krankheiten/Allergien und Therapien:** Bluthochdruck, Diabetes
- **Verschlimmernde Faktoren:** länger schlechtes Wetter
- **Verbessernde Faktoren:** Wenn Enkelkinder zu Besuch sind
- **Einwand:** Wirkt sowieso nicht
- **Therapieergänzung (Hinweis: nachfragen, falls Kandidat/in keine Ergänzung vorschlägt):**
- **Präventionsmassnahmen (Hinweis: nicht nachfragen, falls Kandidat/in keine Präventionsmassnahme vorschlägt):**

Benötigte Unterlagen/Materialien

Keine

Position 1 A: Schlafstörung

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

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

Einleitung

Eine ältere Dame fragt für ihren Mann nach einem geeigneten Schlafmittel auf pflanzlicher Basis, dass er problemlos auch hinsichtlich des Straßenverkehrs anwenden kann.

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"/> Verschlimmernende / verbesssernde Faktoren		

Position 1 A: Schlafstörung

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
	Kompetenzabgrenzung / Triage erfolgt korrekt		
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 	<p>Hinweis: nur das 1. Produkt der Produktauswahl wird beurteilt</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oyono - Zeller Schlaf forte - Baldrianpräparat 	
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 	<p>Hinweis: nur zu beurteilen bei geeigneter Produktauswahl und nur für das 1. Produkt</p>	
	Einwand Kundin / Kunde	Einwand: Wirkt sowieso nicht	

Position 1 A: Schlafstörung

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
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 	<p>Hinweis: nur das 1. Produkt der Produktauswahl wird beurteilt</p>	
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 	<p>Hinweis: nur zu beurteilen bei geeigneter Produktauswahl und nur für das 1. Produkt</p>	

Position 1 A: Schlafstörung

	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> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Similasan Schlafstörung - Schüssler Salze - Magnesium - Sidroga Schlaf- und Nerventee - Entspannungsbad - Schlafmaske - Ätherische Öle / Raumduft - Weleda Calmedoron - Zeller Entspannung - Berocca 	
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> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schlaftagebuch - Richtige Schlafumgebung - Verzicht auf Koffein und Alkohol am Abend - Konstanter Ernährungsrhythmus - Keine zu üppigen Mahlzeiten abends - Regelmässige tägliche ausreichende körperliche Betätigung - Spaziergang vor dem Schlafengehen 	

Position 1 A: Schlafstörung

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt <input type="checkbox"/> Nachsorgeangebot <input type="checkbox"/> Abschluss Verkaufshandlung 		
Kundenumführung	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Empathie / auf Kund/in eingehen <input type="checkbox"/> Kund/in über Arbeitsschritte informieren <input type="checkbox"/> Roter Faden / effiziente Arbeitsweise 		
Kundennutzen	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kundenbedürfnis erfüllt 		