



## 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

<b>Name / Vorname / Nummer</b> .....	<b>Datum / Beginn / Ende</b> .....
---	---------------------------------------

### 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"><li><input type="checkbox"/> Anliegen / Grund</li><li><input type="checkbox"/> Identifikation</li><li><input type="checkbox"/> Andere Medikamente</li><li><input type="checkbox"/> Was bereits unternommen wurde</li><li><input type="checkbox"/> Risikosituationen</li><li><input type="checkbox"/> Lokalisierung</li><li><input type="checkbox"/> Intensität/Schmerzskala</li><li><input type="checkbox"/> Natur und Art der Beschwerde</li><li><input type="checkbox"/> Dauer</li><li><input type="checkbox"/> Andere Symptome</li><li><input type="checkbox"/> Andere Krankheiten/Allergien und Therapien</li><li><input type="checkbox"/> Verschlimmernde / verbessernde Faktoren</li></ul>		



### Position 1 A: Schlafstörung

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
	<b>Kompetenzabgrenzung / Tri- age erfolgt korrekt</b>		
Verkaufshandlung 1. Produkt	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Geeignete Produktauswahl</li><li><input type="checkbox"/> Argumentation/Kundennutzen</li><li><input type="checkbox"/> Vor- und Nachteile</li><li><input type="checkbox"/> Geeignete Galenik</li></ul>	<b>Hinweis: nur das 1. Produkt der Produktauswahl wird beurteilt</b>  Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"><li>- Oyono</li><li>- Zeller Schlaf forte</li><li>- Baldrianpräparat</li></ul>	
Anwendung 1. Produkt	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Zwingend: Wie</li><li><input type="checkbox"/> Zwingend: Wie oft</li><li><input type="checkbox"/> Wie lange</li><li><input type="checkbox"/> Hinweis auf mögliche Nebenwirkungen</li><li><input type="checkbox"/> Dosierungsetikette</li></ul>	<b>Hinweis: nur zu beurteilen bei geeigneter Produktauswahl und nur für das 1. Produkt</b>	
	<b>Einwand Kundin / Kunde</b>	<b>Einwand:</b> Wirkt sowieso nicht	



### Position 1 A: Schlafstörung

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



## Position 1 A: Schlafstörung

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
Therapieergänzung: Zusatzprodukt	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Zwingend: Ohne Nachfrage PEX</li><li><input type="checkbox"/> Passende Therapieergänzung (min. 1 Zusatzprodukt)</li><li><input type="checkbox"/> Informationen zur Therapieergänzung</li><li><input type="checkbox"/> Begründung zur Therapieergänzung</li></ul>	<p><b>Hinweis: nachfragen, falls Kandidat/in keine Ergänzung vorschlägt</b></p> <p><b>Es wird immer das erstgenannte Zusatzprodukt beurteilt.</b></p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Similasan Schlafstörung</li><li>- Schüssler Salze</li><li>- Magnesium</li><li>- Sidroga Schlaf- und Nerventee</li><li>- Entspannungsbad</li><li>- Schlafmaske</li><li>- Ätherische Öle / Raumduft</li><li>- Weleda Calmedoron</li><li>- Zeller Entspannung</li><li>- Berocca</li></ul>	
Präventionsmassnahmen	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Passende Präventionsmassnahme (min. 1)</li></ul>	<p><b>Hinweis: nicht nachfragen, falls Kandidat/in keine Präventionsmassnahme vorschlägt</b></p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Schlaftagebuch</li><li>- Richtige Schlafumgebung</li><li>- Verzicht auf Koffein und Alkohol am Abend</li><li>- Konstanter Ernährungsrhythmus</li><li>- Keine zu üppigen Mahlzeiten abends</li><li>- Regelmässige tägliche ausreichende körperliche Betätigung</li><li>- Spaziergang vor dem Schlafengehen</li></ul>	



### Position 1 A: Schlafstörung

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