



Point d'appréciation 1 B: maux de tête

DCO a: conseil et service à la clientèle

Nom/prénom/numéro	Date/début/fin
.....

Introduction

Un client dans la quarantaine aimerait autre chose que du paracétamol contre sa migraine.

Informations détaillées sur la situation avec la clientèle

L'entretien dure **environ 20 minutes** et contient les points suivants (au total, trois entretiens point d'appréciation 1; 45 minutes):

- **Préoccupation/motif:** Il aimerait quelque chose contre la migraine
- **Identification:** À lui-même
- **Autres médicaments / qu'a-t-il déjà été entrepris?** Aucune autre maladie, aucun autre médicament. Le paracétamol (1000mg) a toujours été efficace, mais plus récemment
- **Situations à risque:** Aucune allergie
- **Localisation:** D'un côté, au niveau de la tempe
- **Intensité / échelle d'évaluation de la douleur:** L'intensité est difficile à évaluer, très douloureux (8)
- **Nature et type de douleurs:** Le médecin a parlé de migraine
- **Durée:** 1 jour si le paracétamol n'agit pas.
- **Autres symptômes:** Ne supporte pas la lumière
- **Autres maladies / allergies et traitements:** Aucune
- **Facteurs aggravants:** Lumière
- **Facteurs améliorants:** Se coucher dans une pièce sombre
- **Objection:** Autre forme galénique
- **Traitement complémentaire (remarque: demander des précisions si le/la candidat·e ne propose pas de complément):**
- **Mesures de prévention (remarque: ne pas demander de précisions si le/la candidat·e ne propose pas de mesure de prévention):**

Matériel / documents nécessaires

Aucun



Point d'appréciation 1 B: maux de tête
DCO a: conseil et service à la clientèle

Nom/prénom/numéro	Date/début/fin
-----------------------------------	--------------------------------

Introduction

Un client dans la quarantaine aimerait autre chose que du paracétamol contre sa migraine.

Grille d'observation

	Critères & indicateurs	Attentes	Observations
GWP & LINDA AFF	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Préoccupation/motif<input type="checkbox"/> Identification<input type="checkbox"/> Autres médicaments<input type="checkbox"/> Ce que le/la client·e a déjà entrepris<input type="checkbox"/> Situations à risque<input type="checkbox"/> Localisation<input type="checkbox"/> Intensité/échelle d'évaluation de la douleur<input type="checkbox"/> Nature et type de douleurs<input type="checkbox"/> Durée<input type="checkbox"/> Autres symptômes<input type="checkbox"/> Autres maladies/allergies et traitements<input type="checkbox"/> Facteurs aggravants/améliorants		
	Délimitation des compétences / triage corrects		



Point d'appréciation 1 B: maux de tête

	Critères & indicateurs	Attentes	Observations
Activité de vente 1 ^{er} produit	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Choix de produits appropriés<input type="checkbox"/> Argumentation/bénéfice pour la clientèle<input type="checkbox"/> Avantages et inconvénients<input type="checkbox"/> Forme galénique appropriée	Remarque: seul le premier produit choisi est évalué.	
Mode d' utilisation 1 ^{er} produit	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Obligatoire: comment?<input type="checkbox"/> Obligatoire: � quelle fréquence?<input type="checkbox"/> Durée du traitement<input type="checkbox"/> Information d'effets indésirables possibles<input type="checkbox"/> �tiquette de posologie	Remarque: � n'évaluer que si les produits choisis sont appropriés, et uniquement pour le 1^{er} produit.	
	Objection du / de la client�e	Objection : Autre forme galénique	



Point d'appréciation 1 B: maux de tête

	Critères & indicateurs	Attentes	Observations
Activité de vente 2° produit	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Choix de produits appropriés<input type="checkbox"/> Argumentation/bénéfice pour la clientèle<input type="checkbox"/> Avantages et inconvénients<input type="checkbox"/> Forme galénique appropriée	Remarque: seul le premier produit choisi est évalué.	
Mode d' utilisation 2° produit	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Obligatoire: comment?<input type="checkbox"/> Obligatoire: à quelle fréquence?<input type="checkbox"/> Durée du traitement<input type="checkbox"/> Information d'effets indésirables possibles<input type="checkbox"/> Étiquette de posologie	Remarque: à n'évaluer que si les produits choisis sont appropriés, et uniquement pour le 1^{er} produit.	



Point d'appréciation 1 B: maux de tête

	Critères & indicateurs	Attentes	Observations
Traitement complémentaire: produit additionnel	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Obligatoire: sans demande de précisions de l'EXP<input type="checkbox"/> Traitement complémentaire adapté (au moins 1 produit additionnel)<input type="checkbox"/> Informations sur le traitement complémentaire<input type="checkbox"/> Justification du traitement complémentaire	<p>Remarque: demander des précisions si le/la candidat-e ne propose pas de complément</p> <p>Le produit évalué est toujours le premier produit additionnel mentionné.</p> <p>Par ex. : - Becozym - Complexe B Burgerstein - Magnésium</p>	
Mesures de prévention	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Mesure de prévention adéquate proposée (au moins 1)	<p>Remarque: ne pas demander de précisions si le/la candidat-e ne propose pas de mesure de prévention</p> <p>Par ex. : - Tenir un journal des maux de tête - Prévention du stress - Exercices de respiration</p>	
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Autres besoins/questions ouvertes clarifiés<input type="checkbox"/> Offre de suivi<input type="checkbox"/> Conclusion de l'activité de vente		



Point d'appréciation 1 B: maux de tête

	Critères & indicateurs	Attentes	Observations
Guidage de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Empathie/avenant�e envers la clientèle<input type="checkbox"/> Informe la clientèle des étapes de travail<input type="checkbox"/> Fil rouge/méthode de travail efficace		
Bénéfice pour la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Besoin du/de la client�e satisfait		