



Position 1 C: Raucherentwöhnung

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende
---	---------------------------------------

Einleitung

Die ca. 30-jährige Kundin möchte in den nächsten Monaten schwanger werden. Sie hat deshalb beschlossen, mit dem Rauchen aufzuhören. Sie raucht im Moment während der Woche 20 Zigaretten pro Tag, am Wochenende deutlich weniger. Sie möchte keinen Kaugummi, da sie regelmässigen Kundenkontakt hat und das Kauen unhöflich wirken könnte. Sonst ist sie offen.

Detaillierte Informationen zur Kundensituation

Das Gespräch dauert **rund 10 Minuten** und enthält folgende Punkte (total drei Gespräche Position 1; 45 Minuten):

- **Anliegen/Grund:** Etwas zum Aufhören mit dem Rauchen, Interesse für verschiedene Produkte und deren Vor- und Nachteile (kein Kaugummi)
- **Identifikation:** Für sich selbst, will schwanger werden
- **Andere Medikamente / was bereits unternommen wurde:** Auf Reise nach Amerika Nicorette Pflaster, Wirkung ok
- **Risikosituationen:** Heuschnupfen, immer im Frühling, nimmt Ceteco
- **Lokalisierung:** Muss nicht beantwortet werden
- **Intensität/Schmerzskala:** 20 Zigaretten pro Tag, Wochenende ca. 10Stk
- **Natur und Art der Beschwerde:** Zum Kaffee und Essen sowie in Stresssituationen, am Morgen nach dem Aufstehen
- **Dauer:** Seit sie 18 Jahre alt ist (12 Jahre)
- **Andere Symptome:** Leichter Husten am Morgen, beim Sport
- **Andere Krankheiten/Allergien und Therapien:** Keine
- **Verschlimmernde Faktoren:** Stress
- **Verbessernde Faktoren:** Ferien und Freizeit
- **Einwand:** Eine andere Darreichungsform
- **Therapieergänzung (Hinweis PEX: nachfragen, falls Kandidat/in keine Ergänzung vorschlägt):**
- **Präventionsmassnahmen (Hinweis PEX: nicht nachfragen, falls Kandidat/in keine Präventionsmassnahme vorschlägt):**

Benötigte Unterlagen/Materialien

Keine



Position 1 C: Raucherentwöhnung

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende
---	---------------------------------------

Einleitung

Die ca. 30-jährige Kundin möchte in den nächsten Monaten schwanger werden. Sie hat deshalb beschlossen, mit dem Rauchen aufzuhören. Sie raucht im Moment während der Woche 20 Zigaretten pro Tag, am Wochenende deutlich weniger. Sie möchte keinen Kaugummi, da sie regelmässigen Kundenkontakt hat und das Kauen unhöflich wirken könnte. Sonst ist sie offen.

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		
	Kompetenzabgrenzung / Triage erfolgt korrekt		



Position 1 C: Raucherentwöhnung

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
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: Eine andere Darreichungsform	



Position 1 C: Raucherentwöhnung

	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	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 C: Raucherentwöhnung

	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">- Spagyros Nicotiana tabacum comp Spray- 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">- Umfeld miteinbeziehen- Kleine Feier, wenn wieder 1 Monat, 1 Jahr etc. geschafft ist.- Sport sprich Aktivitäten an der frischen Luft mit angenehmer Begleitung- Geld sparen für die Freizeit, Hobby, Familie	



Position 1 C: Raucherentwöhnung

	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	<p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none">- Folgetermin fixiert- Regelmässig Kontakt mit Apotheke- Immer da- Auch telefonischer Kontakt möglich- Rückfälle sind keine Schande	
Kundenführung	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Empathie / auf Kund/in eingehen<input type="checkbox"/> Kundschaft über Arbeitsschritte informieren<input type="checkbox"/> Roter Faden / effiziente Arbeitsweise		
Kundennutzen	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Kundenbedürfnis erfüllt		