

Name:

Ausbildungsbetrieb:

Datum:

**Raster Kundenbetreuung OTC und Rx ohne Rezept SG/TG/Al/AR (QV 2020)**

NB: je nach Verkaufshandlung spielen die einzelnen Punkte eine unterschiedliche Rolle. Diesem kann Rechnung getragen werden, indem vorne angekreuzt wird, ob der Punkt zählt oder nicht. Allenfalls können einzelne Punkte stärker gewichtet werden

Punkt zählt für diese Aufgabe	Aufgabe  Kriterium	Erreichte Punkte	Bemerkungen	Punkttotal
<b>GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Identifikation des Patienten (für wen?)			
	Identifikation des Problems (wofür?)			
	Verlauf, wie lange schon?			
	Wie ist es genau? (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
	Was wurde schon unternommen? Erfahrungen?			
	Welche anderen Medikamente? Andere Behandlungen? Grunderkrankungen?			
<b>Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Kompetenzabgrenzung			
	Problembeschreibung für Apotheker			
	Problembehandlung mit Apotheker, beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
<b>Verkaufshandlung Hauptprodukt: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Produktauswahl, galenische Form			
	Kundennutzen			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Nachbehandlung			
<b>Verkaufshandlung Zusatzprodukt: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Produktauswahl, galenische Form			
	Kundennutzen			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift			
	Zusatzipp			
<b>Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation der Produkte			
	Stimme, Sprache, Körpersprache			
	Engagement, Motivation			
	Einwandbehandlung			
	Abschluss			
<b>Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum Punkte</b>				

Namen Experten/-innen: