

Name:

Ausbildungsbetrieb:

Datum:

**Raster Kundenbetreuung Rezept SG/TG/AI/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	Erreichte Punkte	Bemerkungen	Punkttotal
	Kriterium			
<b>GWP: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Identifikation des Patienten (für wen)			
	Gültigkeit des Rezeptes			
	Bedanken fürs Rezept			
	Bekannte Allergien?			
	Dosierung erfragt?			
	Kunde wird jeweils informiert, was PA macht			
	Abklärung der Kundensituation			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	<b>Dauerrezept:</b>			
	Erstmaliger Bezug?			
	Wie kommen Sie mit der Therapie zurecht?			
<b>Abgrenzungen: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Rezept zeigen			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
<b>Verkaufshandlung: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Produktwahl, Richtigkeit der Produkte			
	Generika Hinweis			
	Dosierungsetiketten			
	Produktepräsentation, Anwendung, Indikation			
	Hinweis auf Nebenwirkungen			
	Anpassung von Packungsgrösse an Therapiedauer			
	Zusatzempfehlungen, Zusatztipp			
	Folgebehandlung			
<b>Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation der Produkte			
	Stimme, Sprache, Körpersprache			
	Engagement, Motivation			
	Einwandbehandlung			
	Abschluss			
<b>Ablauf: Punktemaximum: Punkte</b>				
	Administration (Kunde erfassen, Krankenkassenformalitäten)			
	LOA			
	Ablauf / Logik			
	Speditivität			
<b>Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum Punkte</b>				

Namen Experten/-innen: