

Name:

Ausbildungsbetrieb:

Datum:

Raster Kundenbetreuung Sanitätsrezept 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				
GWP: Punktemaximum: Punkte				
	Identifikation des Patienten (für wen?)			
	Gültigkeit des Rezeptes			
	Bedanken fürs Rezept			
	Abklärung der Kundensituation (was ist wann passiert?)			
	Was muss mit dem Material gemacht werden?			
	Wann ist der nächste Verbandswechsel?			
	Wie oft muss gewechselt werden?			
	Wann ist der nächste Arzttermin?			
	Wer wechselt den Verband?			
	Weiss der Patient wie?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
Abgrenzungen: Punktemaximum: Punkte				
	Rezept zeigen			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: Punkte				
	Produktewahl			
	Generika Hinweis			
	Dosierungsetiketten			
	Produktepräsentation, Anwendung			
	Zusatzempfehlungen, Zusatztipp			
	Folgebehandlung			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation der Produkte			
	Stimme, Sprache, Körpersprache			
	Engagement, Motivation			
	Einwandbehandlung			
	Abschluss			
Ablauf: Punktemaximum: Punkte				
	Administration (Kunde erfassen, Krankenkassenformalitäten)			
	LOA			
	Ablauf / Logik			
	Speditivität			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum Punkte				

Namen Experten/-innen: