



Position 1 :

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Kundensituation

Name / Vorname / Nummer

Datum / Beginn / Ende

--	--

Informationen zum Ablauf

Es handelt sich beim Rollenspiel um eine neue Beratungssituation, d.h. es sind keine Informationen aus anderen Aufgabestellungen und anderen Positionen für die Lösung relevant.

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

- Vorgängig: Rollenklärung PEX (wer übernimmt welche Rolle)
- Darlegung der Problemstellung durch Kundschaft
- Abklärungen zu Bedürfnissen nach LINDAAFF (für wen, wie lange...)
- Verkaufshandlung
- Ein Einwand der Kundin / des Kunden
- Reaktion auf Einwand / Fortsetzung Verkaufshandlung, inkl. Anwendung
- min. 1 Therapieergänzung (Produkt, Tipps)
- min. 1 Vorschlag zur Prävention
- Verkaufsabschluss, Nachsorgeangebot

Benötigte Unterlagen/Materialien



Position 1 :
Informationen zum Rollenspiel

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
	Einleitung			
Begrüssung/GWP	Begrüssung	<input type="checkbox"/>		
	Anliegen/Grund	<input type="checkbox"/>		
	Identifikation	<input type="checkbox"/>		
	Andere Medikamente / was bereits unternommen wurde	<input type="checkbox"/>		
	Risikosituationen	<input type="checkbox"/>		



Position 1 :

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
LINDAUFF	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 und Therapien	<input type="checkbox"/>		
	Verschlimmernde Faktoren	<input type="checkbox"/>		
	Verbessernde Faktoren	<input type="checkbox"/>		
	Kompetenzabgrenzung / Triage erfolgt korrekt	<input type="checkbox"/>		



Position 1 :

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen	
Verkaufshandlung	Geeignete Produktauswahl z.B.	<input type="checkbox"/>			
	Argumentation/Kundennutzen	<input type="checkbox"/>			
	Vor- und Nachteile	<input type="checkbox"/>			
	Geeignete Galenik	<input type="checkbox"/>			
	Therapievorschlag	<input type="checkbox"/>			
	Einwand Kundin/Kunde				
	Passendes Alternativprodukt z.B.	<input type="checkbox"/>			
	Argumentation/Kundennutzen	<input type="checkbox"/>			
	Vor- und Nachteile	<input type="checkbox"/>			
	Geeignete Galenik	<input type="checkbox"/>			
Therapievorschlag	<input type="checkbox"/>				



Position 1 :

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Anwendung	Wie	<input type="checkbox"/>		
	Wie oft	<input type="checkbox"/>		
	Wie lange	<input type="checkbox"/>		
	Hinweis auf mögliche Nebenwirkungen	<input type="checkbox"/>		
	Dosierungsetikette	<input type="checkbox"/>		
Therapieergänzung	Passende Therapieergänzung (min. 1) z.B.	<input type="checkbox"/>		
	Informationen zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		
	Begründung zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		



Position 1 :

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Präventionsmassnahmen	Passende Präventionsmassnahme (min. 1) z.B.	<input type="checkbox"/>		
Abschluss	Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt	<input type="checkbox"/>		
	Nachsorgeangebot	<input type="checkbox"/>		
	Abschluss Verkaufshandlung	<input type="checkbox"/>		