

Position 1 A: Schlafstörung

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Kundensituation

Eine ältere Dame fragt für ihren Mann nach einem geeigneten Schlafmittel auf pflanzlicher Basis, dass er problemlos auch hinsichtlich des Strassenverkehrs anwenden kann.

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 LINDAAF (für wen, wie lange...)
- Verkaufshandlung
- Ein Einwand der Kundin / des Kunden z.B. zur Galenik
- Reaktion auf Einwand / Fortsetzung Verkaufshandlung, inkl. Anwendung
- min. 1 Therapieergänzung (Produkt, Tipps)
- min. 1 Vorschlag zur Prävention
- Verkaufsabschluss, Nachsorgeangebot

Benötigte Unterlagen / Materialien

Keine

Position 1 A: Schlafstörung

Informationen zum Rollenspiel

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Begrüssung/GWP	Begrüssung	<input type="checkbox"/>		
	Anliegen/Grund	<input type="checkbox"/>	- Ältere Kundin möchte etwas Pflanzliches zum Durchschlafen.	
	Identifikation	<input type="checkbox"/>	- Für Ihren Ehemann, (83)	
	Andere Medikamente / was bereits unternommen	<input type="checkbox"/>	- Ja, Zolpidem vom Arzt - will er nicht nehmen, da er Angst um seinen Führerschein hat	
	Risikosituationen	<input type="checkbox"/>	- Bluthochdruck - Diabetes Typ 2 - Keine Allergien	
LINDA AFF	Lokalisierung	<input type="checkbox"/>		
	Intensität/Schmerzskala	<input type="checkbox"/>	- Kann nicht immer gut ein- bzw. durchschlafen	
	Natur und Art der Beschwerde	<input type="checkbox"/>	- liegt wach, wird unruhig - dann kann er auch nicht schlafen - Meist zwischen 22 und 2 Uhr	
	Dauer	<input type="checkbox"/>	- Seit 1-2 Monaten, - empfindet es aber in letzter Zeit belastend, da er manchmal müde wird tagsüber	

Position 1 A: Schlafstörung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
LINDAUFF	Andere Symptome	<input type="checkbox"/>	- Eigentlich nicht - Ausser, dass er dann schlecht gelaunt ist	
	Andere Krankheiten und Therapien	<input type="checkbox"/>	- Bluthochdruck, Diabetes	
	Verschlimmernde Faktoren	<input type="checkbox"/>	- länger schlechtes Wetter	
	Verbessernde Faktoren	<input type="checkbox"/>	- Wenn Enkelkinder zu Besuch sind	
	Kompetenzabgrenzung / Triage erfolgt korrekt	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: Nicht nötig	
Verkaufshandlung	Geeignete Produktauswahl z.B. - <i>Oyono</i> - <i>Zeller Schlaf forte</i> - <i>Baldrianpräparat</i>	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: Ausgeschlossen: Benocten, Sanalepsi	
	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"/>	Erste Empfehlung wird mit einem der folgenden Einwände entkräftet (Auswahl): - Einwand: Wirkt sowieso nicht - Einwand: Preis	
	Argumentation/Kundennutzen	<input type="checkbox"/>		

Position 1 A: Schlafstörung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Verkaufshandlung	Vor- und Nachteile	<input type="checkbox"/>		
	Geeignete Galenik	<input type="checkbox"/>		
	Therapievorschlag	<input type="checkbox"/>		
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. - <i>Similasan Schlafstörung</i> - <i>Schüssler</i> - <i>Magnesium</i> - <i>Sidroga Schlaf- und Nerven-tee</i> - <i>Entspannungsbad</i> - <i>Schlafmaske</i> - <i>Ätherische Öle / Raumduft</i> - <i>Weleda Calmedoron</i> - <i>Zeller Entspannung</i> - <i>Berocca</i>	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: nachfragen falls nicht von selbst	

Position 1 A: Schlafstörung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Therapieergänzung	Informationen zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		
	Begründung zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		
Präventionsmassnahmen	Passende Präventionsmassnahme (min. 1) z.B. - <i>Schlafstagebuch</i> - <i>Richtige Schlafumgebung</i> - <i>Verzicht auf Koffein und Alkohol am Abend</i> - <i>Konstanter Ernährungsrythmus</i> - <i>Keine zu üppigen Mahlzeiten abends</i> - <i>Regelmässige tägliche ausreichende körperliche Betätigung</i> - <i>Spaziergang vor dem Schlafengehen</i> - <i>Aromatherapie</i>	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: nicht nachfragen	
Abschluss	Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt	<input type="checkbox"/>		
	Nachsorgeangebot	<input type="checkbox"/>		
	Abschluss Verkaufshandlung	<input type="checkbox"/>		