

Position 1 C: Raucherentwöhnung

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Kundensituation

Die ca. 30-jährige Kundin möchte in den nächsten Monaten schwanger werden. Sie hat deshalb beschlossen, mit dem Rauchen aufzuhören. Sie raucht im Moment während der Woche 20 Zigaretten pro Tag, am Wochenende deutlich weniger. Sie möchte keinen Kaugummi, da sie regelmässigen Kundenkontakt hat und das Kauen unhöflich wirken könnte. Sonst ist sie offen.

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 15 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 C: Raucherentwöhnung

Informationen zum Rollenspiel

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Begrüssung/GWP	Begrüssung	<input type="checkbox"/>		
	Anliegen/Grund	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Etwas zum Aufhören mit dem Rauchen - Interesse für verschiedene Produkte und deren Vor- und Nachteile (kein Kaugummi) 	
	Identifikation	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Für sich selber, will schwanger werden 	
	Andere Medikamente / was bereits unternommen wurde	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Auf Reise nach Amerika Nico-rette Pflaster - Wirkung ok 	
	Risikosituationen	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Heuschnupfen, immer im Früh-ling - Nimmt Ceteco 	
LINDA AFF	Lokalisierung	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Muss nicht beantwortet werden 	
	Intensität/Schmerzskala	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - 20 Zigaretten pro Tag, Wo-chenende ca. 10 Stk. 	
	Natur und Art der Beschwerde	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Zum Kaffee und Essen sowie in Stresssituationen - Am Morgen nach dem Aufste-hen 	
	Dauer	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Seit sie 18 Jahre alt ist (12 Jahre) 	

Position 1 C: Raucherentwöhnung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
LINDAUFF	Andere Symptome	<input type="checkbox"/>	- Leichter Husten am Morgen, beim Sport	
	Andere Krankheiten und Therapien	<input type="checkbox"/>	- Keine	
	Verschlimmernde Faktoren	<input type="checkbox"/>	- Stress	
	Verbessernde Faktoren	<input type="checkbox"/>	- Ferien und Freizeit	
	Kompetenzabgrenzung / Triage erfolgt korrekt	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: keine Triage nötig	
Verkaufshandlung	Geeignete Produktauswahl z.B. - Sprays - Pflaster - Lutschtabletten - Komplementärmedizin	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: Ausgeschlossen: Kaugummi, Inhaler (arbeitet im Verkauf)	
	Argumentation/Kundennutzen	<input type="checkbox"/>		
	Vor- und Nachteile	<input type="checkbox"/>		
	Geeignete Galenik	<input type="checkbox"/>		
	Therapievorschlag	<input type="checkbox"/>		
Einwand Kundin/Kunde				

Position 1 C: Raucherentwöhnung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Verkaufshandlung	Passendes Alternativprodukt z.B. - Sprays - Pflaster - Lutschtabletten - Komplementärmedizin	<input type="checkbox"/>	Erste Empfehlung wird mit einem der folgenden Einwände entkräftet (Auswahl): - Einwand: Arbeite im Verkauf, gibt es Alternativen zur Anwendung? - Einwand: Indiskret, zu auffällig, als Reserve - Einwand: Preis, Vergleich mit Kosten Zigaretten (Tageskosten)	
	Argumentation / Kundennutzen	<input type="checkbox"/>		
	Vor- und Nachteile	<input type="checkbox"/>		
	Geeignete Galenik	<input type="checkbox"/>		
Anwendung	Wie	<input type="checkbox"/>		
	Wie oft	<input type="checkbox"/>		
	Wie lange	<input type="checkbox"/>		
	Hinweis auf mögliche Nebenwirkungen z.B. - Herzklopfen - Zittern der Hände - Pfeffriger Geschmack	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: Nebenwirkungen / zu hohe Dosierung = Einnahmefrequenz reduzieren	
	Dosierungsetikette	<input type="checkbox"/>		

Position 1 C: Raucherentwöhnung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Therapieergänzung	Passende Therapieergänzung (min. 1) z.B. - Spagyros Nicotiana tabacum comp Spray - Zeller Entspannung - Berocca - Duftsprays, Reinigung Wohnung - Verhaltensänderung: Ausgewogene Ernährung - Knetball	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: nachfragen, falls nicht von selbst	
	Informationen zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		
	Begründung zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		
Präventionsmassnahmen	Passende Präventionsmassnahme (min. 1) z.B. - Rauchstopplinie der Krebsliga per Mail oder Telefon (kostenlos und anonym) - Umfeld miteinbeziehen - Kleine Feier, wenn wieder 1 Monat, 1 Jahr etc. geschafft ist. - Lust nach Zigarette nicht mit Süssigkeiten ersetzen (Gewichtszunahme), besser Gemüse und Früchte - Sport sprich Aktivitäten an der frischen Luft mit angenehmer Begleitung - Geld sparen für die Freizeit, Hobby, Familie	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: nicht nachfragen	

Position 1 C: Raucherentwöhnung

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Abschluss	Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt	<input type="checkbox"/>		
	Nachsorgeangebot z.B. <ul style="list-style-type: none"> - <i>Folgetermin fixiert</i> - <i>Regelmässig Kontakt mit Apotheke</i> - <i>Immer da</i> - <i>Auch telefonischer Kontakt möglich</i> - <i>Rückfälle sind keine Schande</i> 	<input type="checkbox"/>		
	Abschluss Verkaufshandlung	<input type="checkbox"/>		