

Name:

Ausbildungsbetrieb:

Datum:

**Raster Kundenbetreuung Sanitätsrezept SG/TG/Al/AR (QV 2024)**

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			
	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			
<b>Abgrenzungen: Punktemaximum:      Punkte</b>				
	Rezept zeigen			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit			
<b>Verkaufshandlung: Punktemaximum:      Punkte</b>				
	Produktewahl			
	Generika Hinweis			
	Dosierungsetiketten			
	Produktepräsentation, Anwendung			
	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: