

Name:

Ausbildungsbetrieb:

Datum:

Raster Kundenbetreuung Rezept SG/TG/AI/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 Kriterium	Erreichte Punkte	Bemerkungen	Punkttotal
GWP: Punktemaximum: Punkte				
	Identifikation des Patienten (für wen)			
	Gültigkeit des Rezeptes			
	Bedanken fürs Rezept			
	Bekannte Allergien?			
	Dosierung erfragt?			
	Kunde wird jeweils informiert, was PA macht			
	Abklärung der Kundensituation			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Dauerrezept:			
	Erstmaliger Bezug?			
	Wie kommen Sie mit der Therapie zurecht?			
Abgrenzungen: Punktemaximum: Punkte				
	Rezept zeigen			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: Punkte				
	Produktewahl, Richtigkeit der Produkte			
	Generika Hinweis			
	Dosierungsetiketten			
	Produktepräsentation, Anwendung, Indikation			
	Hinweis auf Nebenwirkungen			
	Anpassung von Packungsgrösse an Therapiedauer			
	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: