

Name:

Ausbildungsbetrieb:

Datum:

Raster Kundenbetreuung OTC und Rx ohne Rezept 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			
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: Punkte				
	Identifikation des Patienten (für wen?)			
	Identifikation des Problems (wofür?)			
	Verlauf, wie lange schon?			
	Wie ist es genau? (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
	Was wurde schon unternommen? Erfahrungen?			
	Welche anderen Medikamente? Andere Behandlungen? Grunderkrankungen?			
Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: Punkte				
	Kompetenzabgrenzung			
	Problembeschreibung für Apotheker			
	Problembehandlung mit Apotheker, beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
Verkaufshandlung Hauptprodukt: Punktemaximum: Punkte				
	Produkteauswahl, galenische Form			
	Kundennutzen			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Nachbehandlung			
Verkaufshandlung Zusatzprodukt: Punktemaximum: Punkte				
	Produkteauswahl, galenische Form			
	Kundennutzen			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift			
	Zusatzipp			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation der Produkte			
	Stimme, Sprache, Körpersprache			
	Engagement, Motivation			
	Einwandbehandlung			
	Abschluss			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum Punkte				

Namen Experten/-innen: