

Name :	Vorname :	Datum :	Erreichte Punkte :

**Anhang Rastervorschlag Kundenbetreuung**

Siehe Hinweise und Empfehlungen in Wegleitung VPA unter Punkt 2.2

*OTC Verkauf und Parapharmazie:*

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	Kriterium	Gut	Genügend	Ungenügend	Fehlt od. falsch	Erreichte Punktzahl
<b>GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: Punkte</b>						
	Identifikation des Patienten (für wen)					
	Identifikation des Problems (wofür)					
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)					
	Verlauf, wie lange schon					
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen					
	Andere Medikamente, andere Behandlungen					
	Welche galenische Form					
<b>Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: Punkte</b>						
	Kompetenzabgrenzung					
	Problembeschreibung für Apotheker					
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen					
	Selbstständigkeit, Sicherheit					
<b>Verkaufshandlung: Punktemaximum: Punkte</b>						
	Produkteauswahl					
	Argumente, Begründung der Empfehlung					
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift					
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)					
	Zusatzempfehlungen					
	Wie weiter (was machen, wenn...)					
<b>Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: Punkte</b>						
	Auftreten					
	Präsentation					
	Fragetechnik, Sprache					
	Kundenführung					
	Einwandbehandlung					
	Abschluss					
<b>Kundennutzen: Punktemaximum: Punkte</b>						
<b>Total Punkte dieser Verkaufshandlung Maximum: Punkte</b>						

Name :	Vorname :	Datum :	Erreichte Punkte :

*Rezeptverkauf*

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Gut	Genügend	Ungenügend	Fehlt od. falsch	Erreichte Punktzahl
<b>GWP: Punktemaximum:                      Punkte</b>						
	Identifikation des Patienten (für wen)					
	Bedanken fürs Rezept					
	Kunde wird jeweils informiert, was PA macht					
	Historie					
	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, Instruktion					
	Zusatzempfehlungen					
	Wie weiter (was machen, wenn...)					
<b>Verhalten, Auftreten: Punktemaximum:                      Punkte</b>						
	Auftreten					
	Präsentation					
	Fragetechnik, Sprache					
	Einwandbehandlung					
	Abschluss					
<b>Ablauf: Punktemaximum:                      Punkte</b>						
	Administration (Kunde erfassen, Krankenkassenformalitäten)					
	Rezeptüberprüfung					
	LOA					
	Ablauf / Logik					
	Speditivität					
<b>Total Punkte dieser Verkaufshandlung Maximum:                      Punkte</b>						

Erarbeitet durch: pharmaSuisse, Schweizerischer Apothekerverband und der Kommission für Berufsentwicklung & Qualität für Pharma-Assistentinnen / Pharma-Assistent EFZ  
Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern