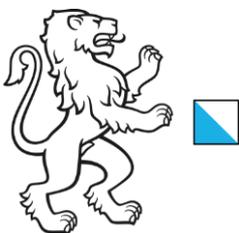


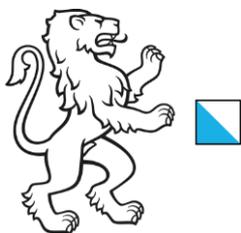
1. Aufgabe: OTC Beratung, einfacher Verkauf

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Für wen ist das Präparat bestimmt?			
	Beschreiben Sie die Beschwerden!			
	Wurde das Präparat schon einmal benutzt?			
	Verlauf, seit wann bestehen die Beschwerden schon?			
	Sind andere Symptome vorhanden?			
	Wurde schon etwas ausprobiert?			
	Gibt es verschlimmernde oder verbessernde Faktoren?			
	Sind Grunderkrankungen vorhanden?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Allergien bekannt?			
	Ist ein Auslöser der Beschwerden bekannt?			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Passende galenische Form ausgewählt			
	Einnahme bzw. Anwendung erklärt			
	Dosierungsetikette geschrieben oder angeboten			
	Hinweis auf Nebenwirkungen			
	Sinnvolles Zeitfenster zur Eigetherapie genannt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 1 Punkt				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Überzeugend und kompetent im Verkaufsgespräch?			
	Kundenführung, Speditivität, Einwandbehandlung			
	Einsatz, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierungsetikette für Zusatzprodukt angeboten			
	Passender Zusatztipp (mündlich!!)			
	Nachsorgeangebot angeboten?			
	Passende Muster oder Broschüren erhalten?			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 10 Punkte				



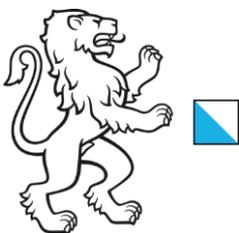
2. Aufgabe: OTC Beratung mit bekanntem Problem

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 5 Punkte				
	Für wen ist das Präparat bestimmt?			
	Beschreiben Sie die Beschwerden!			
	Verlauf, seit wann bestehen die Beschwerden schon?			
	Sind andere Symptome vorhanden?			
	Wurde bereits ein Präparat ausprobiert?			
	Gibt es verschlimmernde oder verbessernde Faktoren?			
	Sind Grunderkrankungen vorhanden?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Allergien bekannt?			
	Ist ein Auslöser der Beschwerden bekannt?			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Nennen der Vor- und Nachteile der einzelnen Produkte			
	Passende galenische Form ausgewählt			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Einnahme bzw. Anwendung erklärt			
	Dosierungsetikette geschrieben oder angeboten			
	Hinweis auf Nebenwirkungen oder Warnhinweis			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Sinnvolles Zeitfenster zur Eigentherapie genannt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 1 Punkt				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Überzeugend und kompetent im Verkaufsgespräch?			
	Kundenführung, Speditivität			
	Einsatz, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 5 Punkte				
	Wahl Hauptprodukt richtig			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierungsetikette für Zusatzprodukt angeboten			
	Passender Zusatztipp (mündlich!!)			
	Nachsorgeangebot angeboten?			
	Passende Muster oder Broschüren erhalten?			
	Wurde das Problem für die Kundin wirklich gelöst?			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



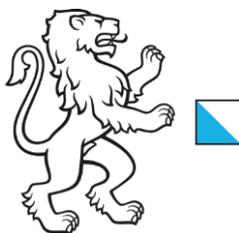
3. Aufgabe: Rezeptverkauf

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 5 Punkte				
	Für wen ist das Präparat bestimmt?			
	Wofür ist diese Verordnung? Indikation?			
	Sind diese Präparate bereits bekannt?			
	Falls bekannt: Bisherige Einnahme?			
	Sind Grunderkrankungen vorhanden?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Allergien bekannt?			
	Wird der Kunde informiert, was die PA macht?			
Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: 2 Punkte				
	Rezept zeigen			
	Erkennt Problematik beim Rezept			
	Selbstständigkeit, Sicherheit, Einbezug des Apothekers			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 8 Punkte				
	Alle Produkte in der verordneten Stärke korrekt			
	Es wurde auf Generika hingewiesen			
	Abklären von Medikamentenstärken			
	Auswahl der korrekten Packungsgrösse, Therapiedauer			
	Produktepräsentation und Instruktion			
	Instruktion mit Hilfe von Demogeräten			
	Dosierungsetiketten wurden korrekt geschrieben			
	Validierung der Dosierungen			
	Hinweise auf unerwünschte Wirkungen oder Interaktionen			
	Passender Zusatztipp (mündlich!!)			
	Nachsorgeangebot angeboten?			
	Passende Muster oder Broschüren erhalten?			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 1 Punkt				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Überzeugend und kompetent im Verkaufsgespräch?			
	Kundenführung			
	Wurde der Kunde zufriedengestellt?			
	Einsatz, Motivation			
Ablauf: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Administration (Kunden erfassen, KK-Formalitäten)			
	Rezeptüberprüfung (Gültigkeit)			
	LOA erklärt?			
	Ablauf / Logik			
	Speditivität			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 20 Punkte				



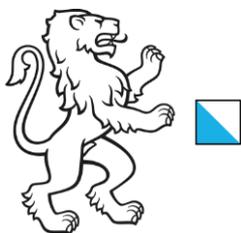
4. Aufgabe: Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Für wen ist das Präparat bestimmt?			
	Beschreiben Sie die Beschwerden!			
	Wurde schon etwas ausprobiert?			
	Verlauf, seit wann bestehen die Beschwerden schon?			
	Sind andere Symptome vorhanden?			
	Gibt es verschlimmernde oder verbessernde Faktoren?			
	Sind Grunderkrankungen vorhanden?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Allergien bekannt?			
	Ist ein Auslöser der Beschwerden bekannt?			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Nennen der Vor- und Nachteile der einzelnen Produkte			
	Passende galenische Form ausgewählt			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Einnahme bzw. Anwendung erklärt			
	Dosierungsetikette geschrieben oder angeboten			
	Hinweis auf Nebenwirkungen			
	Sinnvolle Packungsgrösse ausgewählt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 1 Punkt				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Überzeugend und kompetent im Verkaufsgespräch?			
	Kundenführung, Speditivität			
	Einsatz, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Richtiges Erkennen des Problems			
	Wahl Hauptprodukt richtig			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Passender Zusatztipp (mündlich!!)			
	Nachsorgeangebot angeboten?			
	Passende Muster oder Broschüren erhalten?			
	Wurde das Problem für die Kundin wirklich gelöst?			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 10 Punkte				



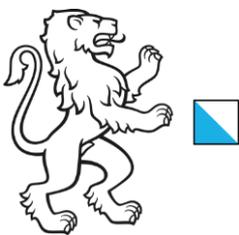
5. Aufgabe: OTC Komplexe Beratung

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 5 Punkte				
	Für wen ist das Präparat bestimmt?			
	Wenn für Kinder Alter? Gewicht?			
	Beschreiben Sie die Beschwerden! Wofür genau?			
	Wurde schon etwas ausprobiert?			
	Verlauf, seit wann bestehen die Beschwerden schon?			
	Sind andere Symptome vorhanden?			
	Gibt es verschlimmernde oder verbessernde Faktoren?			
	Sind Grunderkrankungen vorhanden?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Allergien bekannt?			
	Ist ein Auslöser der Beschwerden bekannt?			
Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: 2 Punkte				
	Kompetenzabgrenzung			
	Problembeschreibung für Apotheker			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 6 Punkte				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Nennen der Vor- und Nachteile der einzelnen Produkte			
	Passende galenische Form ausgewählt			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Einnahme bzw. Anwendung erklärt			
	Dosierungsetikette geschrieben oder angeboten			
	Hinweis auf Nebenwirkungen			
	Sinnvolles Zeitfenster zur Eigentherapie genannt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 1 Punkt				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Überzeugend und kompetent im Verkaufsgespräch?			
	Kundenführung, Speditivität			
	Einsatz, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 6 Punkte				
	Richtiges Erkennen des Problems			
	Wahl Hauptprodukt richtig			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatztipp, Broschüre			
	Wurde das Problem für die Kundin wirklich gelöst?			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 20 Punkte				



6. Aufgabe: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Für wen ist das Präparat bestimmt?			
	Wofür nehmen Sie dieses Medikament? Indikation?			
	Regelmässige Einnahme? Wie häufig?			
	Sind Grunderkrankungen vorhanden?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Allergien bekannt?			
	Grund für die Kaufanfrage?			
	Wird der Kunde informiert, was die PA macht?			
Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: 2 Punkte				
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
	Dokumentation der Abgabe ohne Rezept in der Apotheke			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 5 Punkte				
	Abklären der Medikamentenstärke			
	Produktepräsentation und Instruktion der Anwendung			
	Dosierungsetikette wurden korrekt geschrieben			
	Hinweise auf unerwünschte Wirkungen oder Interaktionen			
	Passender Zusatztipp (mündlich!!)			
	Passende Muster oder Broschüren erhalten?			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 1 Punkt				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Überzeugend und kompetent im Verkaufsgespräch?			
	Kundenführung			
	Einsatz, Motivation			
Ablauf: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Administration (Kunden erfassen, KK-Formalitäten)			
	LOA erklärt?			
	Ablauf / Logik			
	Speditivität			
	Hinweise zum weiteren Vorgehen erhalten?			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



7. Aufgabe: OTC Beratung oder Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Für wen ist das Präparat bestimmt?			
	Beschreiben Sie die Beschwerden!			
	Wurde schon etwas ausprobiert?			
	Verlauf, seit wann bestehen die Beschwerden?			
	Sind andere Symptome vorhanden?			
	Gibt es verschlimmernde oder verbessernde Faktoren?			
	Sind Grunderkrankungen vorhanden?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen?			
	Allergien bekannt?			
	Ist ein Auslöser der Beschwerden bekannt?			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Nennen der Vor- und Nachteile der einzelnen Produkte			
	Passende galenische Form ausgewählt			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Einnahme bzw. Anwendung erklärt			
	Dosierungsetikette angeboten			
	Hinweis auf Nebenwirkungen			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 1 Punkt				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Überzeugend und kompetent im Verkaufsgespräch?			
	Kundenführung, Speditivität			
	Einsatz, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Wahl Hauptprodukt richtig			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierungsetikette für Zusatzprodukt angeboten			
	Passender Zusatztipp (mündlich!!)			
	Nachsorgeangebot angeboten?			
	Passende Muster oder Broschüren erhalten?			
	Wurde das Problem für die Kundin wirklich gelöst?			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 10 Punkte				