



Serie Nr.

VPA/QV 2017

Kandidat/-in

Pharma-Assistentin und Pharma-Assistent EFZ

Datum:

### 5. Aufgabe: OTC Komplexe Beratung

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
<b>GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte</b>				
	Identifikation des Patienten (für wen)			
	Identifikation des Problems (wofür)			
	Lokalisation und Intensität			
	Verlauf, wie lange schon			
	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
<b>Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: 2 Punkte</b>				
	Kompetenzabgrenzung			
	Problembeschreibung für Apotheker			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
<b>Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte</b>				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
<b>Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 2 Punkte</b>				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
<b>Ablauf: Punktemaximum: 3 Punkte</b>				
	Richtiges Erkennen des Problems			
	Wahl Hauptprodukt richtig			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatztipp, Broschüre			
<b>Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte</b>				