



# Bewertungsraster Pharmazie

Beurteilungskriterium		Bewertung				Kommentar
<b>1. Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten (GWP)</b>						
a	Der/die Lernende präsentiert eine korrekte und ansprechende Warenpräsentation.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit.	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, und leitet das Verkaufsgespräch gemäss GWP-Regeln ein: Begrüssung, Identifikation, Risikosituationen, andere Medikamente (3 Punkte = GWP vollständig, 2 Punkte = Kunde nicht eindeutig identifiziert, 1 Punkt = andere Medikamente ODER Risikosituationen nicht abgeklärt, 0 Punkte = andere Medikamente UND Risikosituationen nicht abgeklärt)	0	1	2	3	
<b>2. Kundenbedürfnisse analysieren</b>						
a	Der/die Lernende klärt das Kundenbedürfnis und das Kaufmotiv detailliert gemäss LINDAAFF ab (3 Punkte = LINDAAFF vollständig, 2 Punkte = 1-2 Punkte fehlen, 1 Punkt = 3-4 Punkte fehlen, 0 Punkte = LINDAAFF klar ungenügend)	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende wendet eine zielorientierte Fragetechnik an mit offenen Fragestellungen.	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende hört konzentriert und aufmerksam zu und lässt den/die Kund/in zu Wort kommen.	0	1	2	3	
<b>3. Kunden/innen überzeugend beraten und Lösungen präsentieren</b>						
a	Der/die Lernende präsentiert und bietet eine dem Kundenbedürfnis entsprechende Lösung an.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen (wenn möglich aktuelle Entwicklungen und Trends integrieren).	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein. Er/sie begründet den Lösungs-Vorschlag ausführlich und fachkompetent.	0	1	2	3	
d	Der/die Lernende regt die Sinne des/der Kunden/in an, um die Kaufentscheidung zu fördern. Er/Sie zeigt dem Kunden die Produkte, bietet Demomaterial an, zeigt Broschüren oder gibt Hinweise auf Infomöglichkeiten (Videos, Links auf Webseiten, etc.)	0	1	2	3	
e	Der/die Lernende zeigt einen konstruktiven Umgang mit Einwänden des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Argumentation ein.	0	1	2	3	
f	Der/die Lernende erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen (Zusatzverkauf).	0	1	2	3	
<b>4. Meistert die Intervention einer/eines Störkunden/in in einer Fremdsprache</b>						
a	Der/die Lernende meistert die Störintervention erfolgreich (auch gegenüber "seinem/ihrer" Kunden).	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende kommuniziert verständlich in einer Fremdsprache.	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende geht auf die Bedürfnisse der/des fremdsprachigen Kund/in ein und präsentiert ein passendes Angebot.	0	1	2	3	
<b>5. Mit Kunden/innen professionell umgehen</b>						
a	Der/die Lernende weist ein passendes äusseres Erscheinungsbild auf (Kleidung, Körperpflege, Körperhaltung).	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende zeigt ein offenes, freundliches und kundenorientiertes Auftreten.	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende führt das Verkaufsgespräch flüssig und angenehm durch (roter Faden, Struktur)	0	1	2	3	
<b>6. Verkaufsabschluss professionell gestalten</b>						
a	Der/die Lernende wertet die Produkte auf – verbal oder durch sorgfältige Behandlung.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende macht ein Nachsorgeangebot (Rückruf, Follow up in Apotheke, etc.) und bietet z.B. Muster, Kundenkarte, Umtausch- und Rückgabemöglichkeiten an und verabschiedet sich persönlich.	0	1	2	3	
<b>Gesamtpunktemaximum: 60 Punkte:</b>						
Maximale Zeit: 15 Minuten mit 2 Minuten Kundeninteraktion in einer Fremdsprache		Total				



## Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 Punkte	<p>Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.</p> <p>Die Aussagen sind korrekt.</p> <p>Die Aussagen sind vollständig.</p> <p>Die Aussagen werden einwandfrei begründet</p>
2 Punkte	<p>Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <p>Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.</p> <p>Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</p> <p>Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</p> <p>Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</p> <p>Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</p>
1 Punkt	<p>Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <p>Die Aussagen sind häufig lückenhaft.</p> <p>Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</p> <p>Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</p> <p>Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</p> <p>Die Antworten sind punktuell falsch.</p> <p>Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</p>
0 Punkte	<p>Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <p>Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</p> <p>Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.</p> <p>Unstrukturierte und unsystematische Antworten.</p>