1. Jahr

☐ 1. Semester ☒ 2. Semester

Beratung Leitziel 1

Selbstmedikation und Salutogenese Richtziel 1.1

Ich bin fähig im Rahmen der heil- und lebensmittelrechtlichen Vorschriften und anhand der berufsrelevanten Grundlagen im Beratungsgespräch die Bedürfnisse der Kundin/des Kunden im Bereich aller Wirkstoffe und Indikationen der Selbstmedikation in Prophylaxe, Therapie und Gesunderhaltung zu ermitteln und eine optimale Lösung anzubieten. Ich räume komplementärmedizinischen Heilmitteln dabei eine wichtige Rolle ein.

Fachkompetenz

Leistungsziel 1.1.28

Ich erkläre die Anwendung von Produkten.

Methodenkompetenzen		**Sozial- und Selbstkompetenzen**	
1.2	Beratungs- und Verkaufsmethoden	2.1	Eigenverantwortliches Handeln
1.3	Fallanalyse	2.2	Selbstentwicklung
1.4	Gesprächsführung	2.3	Kommunikationsfähigkeit
1.5	Informations- und Kommunikationsstrategie	2.4	Konfliktfähigkeit
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	2.5	Einfühlungsvermögen
		2.7	Umgangsformen

☒ S: Anwendung der Produkte gemäss galenischer Form

☒ A: Kriterien Compliance berücksichtigen

Was habe ich konkret gemacht?

Packungsbeilagen von Produkten mit verschiedenen galenischen Formen durchgelesen; und/oder im Internet/Galenikordner nachgelesen.
Tester ausprobiert in der Drogerie von Hustentropfen, Lutschtabletten um Geschmack & Konsistenz zu erfahren.
Versch. galenische Formen die ich kennengelernt habe: Tropfen, Sirup, Tabletten, Lutschtabletten, Gelsolets, Spray, Kapseln, Globuli, Suppositorien (Anal & Vaginal), Creme in Topf & Tube, Gel, Schmelztabletten

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

- Ein Gel kühlt, trocknet jedoch die Haut aus.
- Es gibt Hilfsgeräte in Packung z.B. Spatel, Messbecher, Applikatoren, Pipetten, ...
- Schmelztabletten direkt ab Blister in Mund nehmen (nicht in Hände!)
- Zäpfchen mit Körpersalbe o. Vaseline einführen → nicht unbedingt für Jugendliche
- Für Kinder eher flüssige galenische Formen bevorzugen, bei schlechtem Geschmack mit Sirup o. Fruchtsaft verdünnen.
- Für Gebissträger keine Gelsolets → Kleben

*

☒ Das klappt sehr gut, ich kann's

☐ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

* Den Kunden nach Einnahmemöglichkeit / Präferenz (Vorliebe) fragen
→ ist er viel unterwegs, keinen Sirup sondern Tabletten o. Lutschtabletten empfehlen

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

☒ Gut erfüllt
☐ Erfüllt
☐ Teilweise erfüllt
☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung

Du kannst noch weitere galenische Formen ausprobieren anhand von Mustern / Proben

1. Jahr

☐ 1. Semester ☒ 2. Semester

Verkauf Leitziel 2

Verkaufshandlung Richtziel 2.1

Ich bin aufgrund des Kundengesprächs in der Lage, die Verkaufshandlung professionell, überzeugend und fachgerecht durchzuführen.

Fachkompetenz

Leistungsziel 2.1.14

Ich wende die Regeln des Kassierens situationsgerecht an.

Methodenkompetenzen		Sozial- und Selbstkompetenzen	
1.2	Beratungs- und Verkaufsmethoden	2.1	Eigenverantwortliches Handeln
1.3	Fallanalyse	2.2	Selbstentwicklung
1.4	Gesprächsführung	2.3	Kommunikationsfähigkeit
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	2.4	Konfliktfähigkeit

☐	S:	Barverkauf
☐	A:	Sicherheitsrichtlinien einhalten
☐	B:	Geld vor dem Kunden auszählen
☐	S:	Kreditkarten/Debitkarten-Verkauf
☐	A:	Sicherheitsrichtlinien einhalten
☐	B:	Unterschrift/Pin-Code
☐	S:	Umgang mit Geschenkgutscheinen und Rabattkarten
☐	B:	Teileinlösung respektive Verrechnung
☐	S:	Einkauf mit laufender Rechnung
☒	S:	Umtausch/Retouren

Was habe ich konkret gemacht?

- Eine Kundin kommt retour mit einem Bürgerstein Top Vital
- Ich frage den Kunden warum er Produkt retour bringt?
- Ich kontrolliere ob Produkt in unserer Drogerie gekauft wurde und ob das Produkt geöffnet und einwandfrei ist.
- Nachher Chef fragen → dieser entscheidet ob es zurückgenommen wird oder nicht.
- Wird das Produkt zurückgenommen bekommt Kunde Gutschrift von Drogerie ⇒ KEIN BARGELD!!
- Produkt wird danach in Warenstamm eingebucht und Bestand wird kontrolliert.

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

→ Kundenfreundlichkeit beweisen
→ Kundenbindung fördern mit Gutschrift anstatt Bargeld
→ Richtig reagieren, dass Kunde sich ernstgenommen fühlt
→ Dass das ganze Team den gleichen Ablauf hat, es wird von NIEMANDEM Bargeld ausbezahlt.

☒ Das klappt sehr gut, ich kann's

☐ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

☐ Gut erfüllt
☒ Erfüllt
☐ Teilweise erfüllt
☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung Marina soll in Zukunft noch sicherer und überzeugender auf den Kunden wirken.

2. Jahr

☒ 1. Semester ☐ 2. Semester

Verkauf Leitziel 2

Verkaufshandlung Richtziel 2.1

Ich bin aufgrund des Kundengesprächs in der Lage, die Verkaufshandlung professionell, überzeugend und fachgerecht durchzuführen.

Fachkompetenz

Leistungsziel 2.1.16

Ich wende die Technik des Telefonverkaufs gemäss internen Vorgaben an.

Methodenkompetenzen		**Sozial- und Selbstkompetenzen**	
1.2	Beratungs- und Verkaufsmethoden	2.1	Eigenverantwortliches Handeln
1.3	Fallanalyse	2.2	Selbstentwicklung
1.4	Gesprächsführung	2.3	Kommunikationsfähigkeit
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	2.4	Konfliktfähigkeit

☐	I:	Technische Einrichtung und Hilfsmittel
☒	S:	Anrufe entgegen nehmen
☐	S:	Weiterleiten des Gesprächs
☐	S:	Bestellung aufnehmen
☐	A:	Betriebsinterne Regeln des Telefonverkaufs

Situation: Die Ausbildungsverantwortliche erklärte der Lernenden ausführlich das Vorgehen beim „Anrufe entgegennehmen".

Was habe ich konkret gemacht?

Nachdem ich die Anweisung erhalten habe, habe ich wenn immer möglich die eingehenden Anrufe entgegen genommen. Ich gehe dabei folgendermassen vor:

- Begrüssung: „Drogerie Happy, Laura Brunner", dann eine freundliche Begrüssung mit dem Namen
- Gespräch: Aufmerksam zuhören, ich entscheide ob ich den Anruf selbst abhandeln kann oder ob ich ihn weiterleiten soll.

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

Vorteile: Ich weiss nun, wie ich das Telefon korrekt entgegennehme. Das nimmt mir die Angst und gibt mir Sicherheit. Meine Arbeitskolleginnen werden beider Arbeit entlastet.

Schwierigkeiten: Der „Begrüssungs-Satz" fliesst noch nicht so gut. Manchmal verstehe ich den Namen des Gegenübers nicht. Mit den fremdsprachigen Anrufern habe ich noch etwas Mühe.

- [x] Das klappt sehr gut, ich kann's
- [ ] Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

Ich bin freundlich am Telefon und es fällt mir leicht zu entscheiden, ob ich den Anruf weiterleiten muss

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

- [x] Gut erfüllt
- [ ] Erfüllt
- [ ] Teilweise erfüllt
- [ ] Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung

weiterhin bei jeder Möglichkeit das Telefon entgegennehmen, denn „Übung macht den Meister"! ☺

2. Jahr

☒ 1. Semester ☐ 2. Semester

Verkaufsförderung und Werbung

Leitziel 5

Verkaufsförderung und Warenpräsentation

Richtziel 5.1

Ich bin motiviert und fähig Massnahmen der Verkaufsförderung und die Vorgaben der Warenpräsentation kreativ umzusetzen.

Fachkompetenz

Leistungsziel 5.1.2

Ich wende die Grundlagen der Warenpräsentation an.

Methodenkompetenzen		**Sozial- und Selbstkompetenzen**	
1.1	Arbeitsplanung und -techniken	2.1	Eigenverantwortliches Handeln
1.5	Informations- und Kommunikationsstrategie	2.2	Selbstentwicklung
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	2.3	Kommunikationsfähigkeit
1.10	Präsentationstechniken	2.6	Teamarbeit

☐ S: Regeln der Warenpräsentation anwenden

☐ B: Regalzonen, Blockpräsentation, Pyramiden, Mehrfachplatzierung

☒ B: Schaufenstergestaltung

Was habe ich konkret gemacht?

Ich habe die letzte Ausstellung im Schaufenster ausgeräumt und das Schaufenster sowie die Ausstellungsflächen geputzt. Laut dem Schaufensterplan ist das neue Thema: „Louis Widmer Sonnencreme". Ich habe das Ausstellungsmaterial und meine Deko-Ideen vom Keller in die Drogerie geholt. Als nächstes bastelte ich ein Plakat und kleine Preisschilder für die Produkte.

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

Mir wurde bewusst, dass es besser ist, alle Ideen und Materialien zu sammeln bevor ich beginne. Damit weniger Zeit verloren geht.
Der Schaufensterplan war Vorteilhaft, dann konnte ich mich an ihn halten
Aufgrund der starken Sonnenstrahlen reinigte ich das Schaufenster zu wenig gut.

☐ Das klappt sehr gut, ich kann's

☒ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

Die Preisschilder muss ich das nächste mal grösser schreiben. Ich habe vergessen die Beleuchtung auf die Produkte aus zu richten.

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

- ☐ Gut erfüllt
- ☒ Erfüllt
- ☐ Teilweise erfüllt
- ☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung: Gute kreative Ideen. Im allgemeinen muss konzentrierter gearbeitet werden.

Unterschrift Lehrperson: [signature] Auszubildender: [signature]

3e année
☒ 1er semestre ☐ 2e semestre

Conseil Objectif général 1

Automédication et maintien de la santé Objectif particulier 1.1

Dans le respect des prescriptions légales applicables aux denrées alimentaires et aux produis thérapeutiques et sur la base des principes importants pour la profession concernant l'entretien-conseil, je suis capable de déterminer les besoins du client par rapport à l'ensemble des indications et des principes actifs pour l'automédication dans les domaines de la prophylaxie, du traitement et du maintien de la santé, et de lui proposer une solution optimale. Dans ce respect, j' accorde un rôle important aux produits thérapeutiques appartenant au domaine des médecines complémentaires.

Compétances techniques

objectifs évaluateurs 1.1.16

Je mets en œuvre mes connaissances de base en homéopathie dans le cadre de la prestation de conseil.

Compétences méthodologiques

1.2 Méthodes de conseil et de vente
1.3 Analyses des cas
1.4 Entretiens
1.5 Stratégies d'information et de communication
1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus

Compétences sociales et personnelles

2.1 Autonomie et responsabilité
2.2 Autodéveloppement
2.3 Capacité à communiquer
2.4 Capacité à gérer des conflits
2.5 Empathie
2.7 Civilité

☐ S: Utiliser l'homéopathie dans des situations de conseil

☒ S : Comparer et combiner l'homéopathie avec d'autres formes thérapeutiques

☐ O : Liste des médecines naturelles

– Apprenti
• cRef

Qu'ai-je accompli concrètement?

- Me renseigner sur le mode de fabrication
- J'ai compris les différentes dilutions

• Interroger l'apprenti sous forme d'exercice
• Expliquer à l'apprenti avec quel combinaison thérapeutique on peut prendre l'Roméo

Quelles expériences ai-je pu faire? (Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

- J'ai pu expliquer les différentes dilutions à une cliente
- Je lui ai conseillé un remède contre son rhume
- J'ai pu conseiller un autre remède en complement

• Ecouter l'apprenti lors de son conseil
• Une fois la cliente partie, donner des conseil supplémentaire à l'apprenti, si nécessaire.

☒ Cela va très bien, je sais le faire

☐ Je ne suis pas encore très sûr de moi – je dois encore répéter ce qui suit:

• Continuer les exercices régulièrement

Formateur (aide pour l'entretien d'évaluation)

Ces objectifs évaluateurs ont été

☐ bien atteints
☒ atteints
☐ partiellement atteints
☐ n'ont pas été atteint

év. remarque
Bravo continuer comme ça!

14.02.2012

3e année
☒ 1er semestre ☐ 2e semestre

Conseil Objectif général 1

Automédication et maintien de la santé Objectif particulier 1.1

Dans le respect des prescriptions légales applicables aux denrées alimentaires et aux produis thérapeutiques et sur la base des principes importants pour la profession concernant l'entretien-conseil, je suis capable de déterminer les besoins du client par rapport à l'ensemble des indications et des principes actifs pour l'automédication dans les domaines de la prophylaxie, du traitement et du maintien de la santé, et de lui proposer une solution optimale. Dans ce respect, j' accorde un rôle important aux produits thérapeutiques appartenant au domaine des médecines complémentaires.

Compétances techniques

objectifs évaluateurs 1.1.15

Je mets en œuvre mes connaissances de base de la spagyrie dans le cadre de la prestation de conseil.

Compétences méthodologiques

1.2 Méthodes de conseil et de vente
1.3 Analyses des cas
1.4 Entretiens
1.5 Stratégies d'information et de communication
1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus

Compétences sociales et personnelles

2.1 Autonomie et responsabilité
2.2 Autodéveloppement
2.3 Capacité à communiquer
2.4 Capacité à gérer des conflits
2.5 Empathie
2.7 Civilité

☒ S : Composer des mélanges spagyriques de façon autonome et selon la préparation magistrale

☐ S : Utiliser des essences spagyriques dans des situations de conseil

☐ S : Comparer et combiner des essences spagyriques à d'autres formes thérapeutiques

☐ O : Liste des médecines naturelles

Qu'ai-je accompli concrètement?

J'ai préparé des spagyries pour les différents clients de la droguerie selon les formules qu'ils m'ont apporté

Quelles expériences ai-je pu faire? (Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

J'ai trouvé difficile d'être précis dans le dosage des plantes, essences
J'ai trouvé bien de voir les formules composé par d'autres spécialistes.

☒ Cela va très bien, je sais le faire

☐ Je ne suis pas encore très sûr de moi – je dois encore répéter ce qui suit:

Après avoir effectué cette tâche, plusieurs fois, je pense pouvoir dire que j'arrive à le faire correctement

Sébastien

Formateur (aide pour l'entretien d'évaluation)

Ces objectifs évaluateurs ont été

☐ bien atteints
☒ atteints
☐ partiellement atteints
☐ n'ont pas été atteint

év. remarque

Je trouve qu'en 3ème année d'apprentissage, la précision ne devrait plus être un problème.

14.2.12 C. Marceau

3. Jahr
☒ 1. Semester ☐ 2. Semester

Berufliche Identität und Umfeld

Leitziel 7

Interesse des Geschäftes und der Branche

Richtziel 7.2

Ich bin bestrebt die Interessen des Geschäfts sowie die Branche in der Öffentlichkeit positiv zu repräsentieren.

Fachkompetenz

Leistungsziel 7.2.4

Ich wende die Grundsätze der Berufsethik an.

Methodenkompetenzen		Sozial- und Selbstkompetenzen	
1.1	Arbeitsplanung und -techniken	2.1	Eigenverantwortliches Handeln
1.4	Gesprächsführung	2.2	Selbstentwicklung
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	2.3	Kommunikationsfähigkeit
		2.4	Konfliktfähigkeit
		2.6	Teamarbeit

☐ S: Beratungsgespräch

☐ B: Diskretion

☒ B: Medikamentenmissbrauch, Gesundheit des Kunden steht im Vordergrund

Kundin 40J., kommt jeden 2. Tag eine Packung Dulcolax bei uns holen.

Was habe ich konkret gemacht?

Kundin darauf aufmerksam machen, dass uns aufgefallen ist wie oft sie Dulcolax holt. → Darf ich nach dem Problem ihrer Verdauung fragen?
Kundin auf Produkt mit den Nebenwirkungen (→ Teufelskreis! + Flüssigkeits Verlust, Nährstoff malabsorption) darauf aufmerksam machen. Dann schonende Lösungen vorschlagen (Metamucil, Umstellung d. Ernährung zu Ballaststoffen)

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

Vorteil / Nutzen: Vertrauen vom Kunden gewinnen

Schwierigkeit: - Kunde zeigt keine Einsicht = weiterer Konsum
- Kunde als Kunde behalten

Besonderheit: Mut zu haben den Kunden anzusprechen

☒ Das klappt sehr gut, ich kann's

☐ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

Kunden ansprechen + auf Problem hinweisen klappt gut. Lösungsvorschläge habe ich aufgezeigt + weiss gut bescheid über die Produkte + deren Vorteile.

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

☐ Gut erfüllt
☒ Erfüllt
☐ Teilweise erfüllt
☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung Einfühlungsvermögen fördern!
Vertrauensbasis schaffen, Wissen ist da! (auch „Lehrling")

3. Jahr

☒ 1. Semester ☐ 2. Semester

Beratung Leitziel 1

Selbstmedikation und Salutogenese Richtziel 1.1

Ich bin fähig im Rahmen der heil- und lebensmittelrechtlichen Vorschriften und anhand der berufsrelevanten Grundlagen im Beratungsgespräch die Bedürfnisse der Kundin/des Kunden im Bereich aller Wirkstoffe und Indikationen der Selbstmedikation in Prophylaxe, Therapie und Gesunderhaltung zu ermitteln und eine optimale Lösung anzubieten. Ich räume komplementärmedizinischen Heilmitteln dabei eine wichtige Rolle ein.

Fachkompetenz

Leistungsziel 1.1.5

Ich kläre im Beratungsgespräch den Gesundheitszustand ab.

Methodenkompetenzen

1.2	Beratungs- und Verkaufsmethoden
1.3	Fallanalyse
1.4	Gesprächsführung
1.5	Informations- und Kommunikationsstrategie
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

Sozial- und Selbstkompetenzen

2.1	Eigenverantwortliches Handeln
2.2	Selbstentwicklung
2.3	Kommunikationsfähigkeit
2.4	Konfliktfähigkeit
2.5	Einfühlungsvermögen
2.7	Umgangsformen

☒ S: Beratungsgespräch

☐ A: Anamnese

☐ H: QSS Drogerie

L = Lokalisation de Symptome

I = Intensität de Beschwerden

N = Natur de Beschwerden

D = Dauer de Beschwerden

A = Andere Symptome

A = Anamnese

F = Faktoren, welche Beschwerden verschlimmern

F = Faktoren, welche Beschwerden lindern

Was habe ich konkret gemacht?

- Ich beachte die sieben Verkaufsetappen → siehe Beilage
- Ich versuche das gelernte LINDAFF aus dem Verkaufskunde-unterricht in der Beratung umzusetzen → siehe Vorderseite
- Übung: wöchentliche Verkaufsgespräche

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

- Das LINDAFF ist schwierig anzuwenden
  → LINDAFF bei Kasse platzieren
- Ich erhalte bei richtiger Anwendung sehr viele Informationen
- Bei gewissen Kunden ist die Anwendung des LINDAFF schwierig → z.B. Dafalgan Kunde
- Ich merke, dass ich im Verkauf öfter ohne Nachfragen bis zum Abschluss komme

☐ Das klappt sehr gut, ich kann's

☒ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

- Ich merke, dass die Vielfalt der Nahrungsmittel sehr gross ist und mehr Argumentation braucht
  → ich freue mich diese zu vertiefen
- Ich möchte das LINDAFF und die Verkaufsschritte bewusster + besser anwenden können, damit es Ende Lehre sitzt

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

- ☐ Gut erfüllt
- ☒ Erfüllt
- ☐ Teilweise erfüllt
- ☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung

Anna ist auf einem guten Weg, die wöchentlichen Verkaufsgesprächs-Übungen behalten wir bei

Die 7 Schritte des Verkaufsgespräches 1.1.5

1. Schritt: Blickkontakt mit Kunden aufnehmen & den Kunde mit Namen begrüssen.

2. Schritt: Bedarfsermittlung → nach LINDAFF

3. Schritt: Angebot zeigen (versch. Produkte, grosse Packung rechts.)

4. Schritt: Argumentationsphase (Vor & Nachteile, Anwendung, Dauer...)

5. Schritt: Einwände Bearbeiten

6. Schritt: Abschluss (Einkassieren, Muster abgeben, Drogistenstern & Plastiksack)

7. Schritt: Nachbearbeitungsphase
   - Produkte verräumen, Verkaufsfläche wenn nötig reinigen, sich gedanklich auf den nächsten Kunden vorbereiten.

3. Jahr
☒ 1. Semester ☐ 2. Semester

Produkteherstellung Leitziel 3

Wenn der Betrieb keine Möglichkeit zur Herstellung bietet, diesen Teil anlässlich der überbetrieblichen Kurse ausfüllen und überprüfen.

Defekturmässige und Ad-hoc-Herstellung von Arzneimitteln Richtziel 3.1

Ich bin fähig Arzneimittel nach einer eigenen Formel (Hausspezialitäten) gemäss Qualitätssicherungssystem (QSS Drogerie) ad-hoc und defekturmässig herzustellen.

Fachkompetenz

Leistungsziel 3.1.7

Ich entwickle Rezepturen zur defekturmässigen und Ad-hoc-Herstellung.

Methodenkompetenzen

1.1 Arbeitsplanung und -techniken
1.7 Ökologisches Verhalten

Sozial- und Selbstkompetenzen

2.1 Eigenverantwortliches Handeln
2.6 Teamarbeit

☒ S: Teemischung, Spagyrik, Tinkturenmischungen, äth. Oelmischungen

☒ A: Zusammenstellungen üben

Was habe ich konkret gemacht?

Nach genauem Ergründen der Symptome erstelle ich mit Hilfe des Heilog eine spag. Mischung zusammen. Verfalldatum und Charge und Kürzel eintragen. Danach Etikette mit korrekter Beschriftung zusammen. Essenzen bereitstellen und kontrollieren lassen. Mensur, Flasche und Sprühkopf bereit stellen. Essenzen nach Rezept in Mensur mischen. Konfektion, Etikette anbringen. Kontrolle ob Sprühkopf ok.

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

Wenn ich die Etikette gleich zusammen habe ich das Rezept beim Mischen vor mir. Wenn ich dies nicht mache, könnte ich es vergessen. Die Kontrolle durch die Mitarbeiterin gibt mir Sicherheit und ich kann auch viel lernen dabei. Wenn ich mir bei der Rezeptur nicht sicher bin, frage ich frühzeitig eine Mitarbeiterin um Rat. Dies gibt mir und auch dem Kunden mehr Sicherheit.

☐ Das klappt sehr gut, ich kann's

☒ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

Ich muss lernen, die Essenzen noch besser ab zu messen. Bei einer defekturmässigen Herstellung kann ich dies noch üben.

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

- ☒ Gut erfüllt
- ☐ Erfüllt
- ☐ Teilweise erfüllt
- ☐ Nicht erfüllt

- Rezeptur unter Kundennamen abspeichern
- QMS - Hygienevorschrift einhalten
- aus dem Heilog Informationen für Mischung dem Kunden ausdrucken

evtl. Bemerkung

Um die Fachkompetenz im Bereich Drogerie zu stärken, sollte sich unsere Lehrtochter zu einem einjährigen Detail-Kurs anmelden.

4. Jahr

☐ 1. Semester ☒ 2. Semester

Beratung Leitziel 1

Selbstmedikation und Salutogenese Richtziel 1.1

Ich bin fähig im Rahmen der heil- und lebensmittelrechtlichen Vorschriften und anhand der berufsrelevanten Grundlagen im Beratungsgespräch die Bedürfnisse der Kundin/des Kunden im Bereich aller Wirkstoffe und Indikationen der Selbstmedikation in Prophylaxe, Therapie und Gesunderhaltung zu ermitteln und eine optimale Lösung anzubieten. Ich räume komplementärmedizinischen Heilmitteln dabei eine wichtige Rolle ein.

Fachkompetenz

Leistungsziel 1.1.20

Ich entwickle individuelle Gesundheitstipps.

Methodenkompetenzen

1.2	Beratungs- und Verkaufsmethoden
1.3	Fallanalyse
1.4	Gesprächsführung
1.5	Informations- und Kommunikationsstrategie
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

Sozial- und Selbstkompetenzen

2.1	Eigenverantwortliches Handeln
2.2	Selbstentwicklung
2.3	Kommunikationsfähigkeit
2.4	Konfliktfähigkeit
2.5	Einfühlungsvermögen
2.7	Umgangsformen

☐ B: Tipps in folgenden Bereichen

- ☐ Körperhaltung
- ☐ Bewegung
- ☒ Schlaf
- ☐ Erholung
- ☐ Genussmittel
- ☐ Ernährung/Gewicht
- ☐ Verhaltens- und Lebensweise

- Ritual entwickeln (gleiche Uhrzeit, lesen, malen, Musik hören)
- keine üppigen Mahlzeiten zu später Stunde
- gute Schlafatmosphäre (dunkel, Lärmfrei, bequeme Matratze, angenehmer Schlafanzug)
- Zimmer gut durchlüften (Temperaturregulation)
- Aufputschende Mittel wie Kaffee, Cola, Energydrink und Vitaminhaltige Substanzen am Abend meiden.
- Mässige Bewegung vor dem Schlaf gehen (Abendspaziergang)
- beruhigenden Abendtee trinken
- hektische Situationen am Abend meiden (Streit)
- wenn Kunde nicht schlafen kann, aufstehen und etwas anderes machen z.B. aufschreiben was ihn beschäftigt
- Bett nur zum Schlafen benutzen z.B. nicht lesen

Was habe ich konkret gemacht?

Ich habe mir zuerst selbst Gedanken gemacht und diese notiert. Danach habe ich die Schulunterlagen zu Hilfe genommen. Im Internet habe ich weitere weitere Tipps für die Kundschaft gefunden.

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

Ich kann dem Kunden Tipps mit geben und somit die Kundenbindung verstärken und animiert ihn zu einem Zusatzkauf. Es gibt sehr viele Tipps, welchen wähle ich nun aus um meinem Kunden mit zu geben.

☐ Das klappt sehr gut, ich kann's

☒ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

Ich muss mir Teeinhaltsstoffe der Schaffärbung und beruhigenden Tee's nochmals ansehen und zu jedem Inhaltstoff eine Indikation oder Besonderheit aufschreiben. Dies mache ich bis Ende Woche.

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

☒ Gut erfüllt
☐ Erfüllt
☐ Teilweise erfüllt
☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung Ich sehe du hast dich mit diesem Thema intensiv auseinandergesetzt. Die Teeliste schaue ich mir nächste Woche an.

4. Jahr

☐ 1. Semester ☒ 2. Semester

Beratung Leitziel 1

Selbstmedikation und Salutogenese Richtziel 1.1

Ich bin fähig im Rahmen der heil- und lebensmittelrechtlichen Vorschriften und anhand der berufsrelevanten Grundlagen im Beratungsgespräch die Bedürfnisse der Kundin/des Kunden im Bereich aller Wirkstoffe und Indikationen der Selbstmedikation in Prophylaxe, Therapie und Gesunderhaltung zu ermitteln und eine optimale Lösung anzubieten. Ich räume komplementärmedizinischen Heilmitteln dabei eine wichtige Rolle ein.

Fachkompetenz

Leistungsziel 1.1.18

Ich wende die Grundkenntnisse der Salutogenese in der Beratung an.

Methodenkompetenzen		Sozial- und Selbstkompetenzen	
1.2	Beratungs- und Verkaufsmethoden	2.1	Eigenverantwortliches Handeln
1.3	Fallanalyse	2.2	Selbstentwicklung
1.4	Gesprächsführung	2.3	Kommunikationsfähigkeit
1.5	Informations- und Kommunikationsstrategie	2.4	Konfliktfähigkeit
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	2.5	Einfühlungsvermögen
		2.7	Umgangsformen

☐	S:	In Beratungssituationen auf Möglichkeiten zur Gesunderhaltung hinweisen
☐	B.	Verhaltens- und Lebensweise
☐	B:	Körperhaltung, angepasste Aktivität
☒	S:	Ernährung/Gewicht/Genussmittel
☐	B:	präventiver Einsatz gewisser Lebensmittel und Heilmittel
☐	B:	Ausleitverfahren, Fasten
☐	B:	Leber-Galle/Säure-Base/Fettsäuren

Was habe ich konkret gemacht?

- Abendschulung im Geschäft vorbereiten, und durchführen zum Thema Nikotinersatz 18. Jan. 201...
- Muster und Unterlagen bestellen 9. Jan 201...
- Ablaufplan für die Beratung 11. Jan 201...

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

- Ich habe sehr viel gelernt über Nikotinersatzprodukte und bin sicher in der Beratung
- Die Organisation → Alles zur richtigen Zeit am richtigen Ort war für mich schwierig.
- Tolle Bekanntschaft mit dem Aussendienstma

☐ Das klappt sehr gut, ich kann's

☒ Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

- Ich habe mich nicht wohlgefühlt beim vortragen, das will ich noch ein weiteres Mal machen

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

- ☒ Gut erfüllt
- ☐ Erfüllt
- ☐ Teilweise erfüllt
- ☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung grosse Leistung, für das ganze Team wertvoll ;-)
super! BRAVO

4. Jahr

☒ 1. Semester ☐ 2. Semester

Verkaufsförderung und Werbung

Leitziel 5

Verkaufsförderung und Warenpräsentation

Richtziel 5.1

Ich bin motiviert und fähig Massnahmen der Verkaufsförderung und die Vorgaben der Warenpräsentation kreativ umzusetzen.

Fachkompetenz

Leistungsziel 5.1.1

Ich setze kundengruppenspezifische Massnahmen der Verkaufsförderung mit geeigneten Instrumenten um.

Methodenkompetenzen		**Sozial- und Selbstkompetenzen**	
1.1	Arbeitsplanung und -techniken	2.1	Eigenverantwortliches Handeln
1.5	Informations- und Kommunikationsstrategie	2.2	Selbstentwicklung
1.8	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	2.3	Kommunikationsfähigkeit
1.10	Präsentationstechniken	2.6	Teamarbeit

- ☐ S: Kontakt mit Lieferanten aufnehmen und Möglichkeiten von Verkaufsförderungsmassnahmen abklären
- ☐ S: Kundengruppen anhand ihrer Bedürfnisse und Kaufmotive erkennen und eingrenzen
- ☐ B: junge Familien, welche Naturheilmittel bevorzugen
- ☐ S: Verkaufsförderungsaktivitäten zielgruppengerecht umsetzen
- ☒ B: Homöopathie-Vortrag am 27.1.12
- ☐ S: Produkte im Verkaufsgespräch demonstrieren resp. anwenden
- ☐ S: Entwerfen von einfachen Inseraten, Plakaten und Informationsbroschüren

→ Muster Einladungskarte

Was habe ich konkret gemacht?

Ich habe einen Homöopathie Vortrag vorbereitet.
- mit Omida Referent einen Termin vereinbart → Ende Nov
- Einladungskarten gestaltet & an Naturheilmittel-Kunden versendet → 3. Jan.
- 2. Verkaufspunkt mit Homöopathieprodukten kreiert & mit einem Plakat welches auf den Vortrag hinweist versehen. → 12. Jan

Erfolgskontrolle nach dem Vortrag durchgeführt. → 30. Jan

Welche Erfahrungen habe ich dabei gemacht? (Vorteile? Nutzen? Schwierigkeiten? Besonderheiten?)

Der Termin mit dem Referenten muss frühzeitig - bis 6 Monate im Voraus - vereinbart werden.
Das Gestalten der Einladungskarten braucht viel Zeit & Nerven. Tipp: Hilfe von Omida oder Grafiker anfordern!
Schwierigkeiten bei der Erfolgskontrolle: Diejenigen Kunden welche später noch Homöopathie-Produkte kaufen sind in der Erfolgskontrolle nicht ersichtlich.

- ☐ (1) Das klappt sehr gut, ich kann's
- ☐ (2) Hier bin ich noch unsicher – folgendes muss ich wiederholen:

(1) 2. Verkaufspunkt & Plakat

(2) Einladungskarten gestalten
Adressetiketten drucken

Berufsbildner (Hilfe für das Beurteilungsgespräch)

Dieses Leistungsziel wurde

- ☐ Gut erfüllt
- ☒ Erfüllt
- ☐ Teilweise erfüllt
- ☐ Nicht erfüllt

evtl. Bemerkung: Viele Besucher guter Vortrag! Bravo! Termin hätte früher vereinbart werden sollen... 2.12