

Position 4 (10%)
Fachgespräch

Bewertungskriterien	Indikatoren	Begründung Bewertung	Punkte maximal	Punkte erreicht
Fachgespräch zu Behandlungsziel und Heimpflegeplan aus Aufgabe 1.2. (20 Min.) (b.4.3., b.4.6., b.4.8., b.4.9., b.4.11., b.4.12., c.4.1., c.4.2., c.4.3., c.4.4.)				
Begründung Pflegeziel	begründet Pflegeziel mit Bezug auf den Hautzustand und das Kundenbedürfnis nachvollziehbar, zeigt Zusammenhänge zwischen Anamneseergebnissen/ Hautbeurteilung und Pflegeziel nachvollziehbar auf		3	
Auswahl der Pflegeprodukte	erläutert und begründet nachvollziehbar die Auswahl der Pflegeprodukte mit Bezug zu Anamnesegespräch und Hautbeurteilung, erläutert auch die Pflegelogik der Produkte und wie sie zusammen wirken. stützt sich dabei auf fachliche Argumente ab		3	
Information an die Kundin/den Kunden	erläutert auf die Produkte bezogen korrekt und vollständig, welche Informationen sie/er der Kundin/dem Kunden zu Anwendung und Lagerung der Pflegeprodukte geben würde		3	
Anpassungen am Heimpflegeplan und alternative Produkteempfehlungen	erläutert und begründet mögliche Anpassungen z.B. aufgrund von Hautreaktionen während oder nach der Behandlung, bei Einwänden des Modells		3	

Information zu möglichen weiteren Behandlungen	erläutert mögliche weitere Behandlungen und Behandlungsintervalle, passend zu Anamnese, Hautbeurteilung und Kundenbedürfnis, begründet die Empfehlungen nachvollziehbar		3	
Fachgespräch zu den Rollenspielen in Position 3 (10 Min.)				
Verkaufsgespräch				
Ablauf des Verkaufsgesprächs	erläutert, ob sie/er alle Elemente eines Verkaufsgesprächs berücksichtigt oder ob allenfalls etwas gefehlt hat, zeigt nachvollziehbar auf, was ihr/ihm gut gelungen ist und was sie/er ein nächstes Mal anders machen würde und wie		3	
Umgang mit Kundin/Kunde	erläutert selbstkritisch den Umgang mit der Kundin/dem Kunden: Hat sie/er die Grundregeln der Kommunikation umgesetzt? War der Umgang mit der Kundin/dem Kunden adressatengerecht, freundlich und respektvoll? Zeigt nachvollziehbar auf, was ihr/ihm gut gelungen ist und was sie/er ein nächstes Mal anders machen würde und wie		3	
Fachliche Beratung	erläutert selbstkritisch die Wahl der vorgeschlagenen Produkte, zeigt nachvollziehbar auf, was ihr/ihm gut gelungen ist und was sie/er ein nächstes Mal anders machen würde und wie		3	
Reklamation				

Ablauf des Gesprächs	erläutert, ob sie/er alle Etappen einer Reklamationsbehandlung berücksichtigt oder ob allenfalls etwas gefehlt hat, zeigt nachvollziehbar auf, was ihr/ihm gut gelungen ist und was sie/er ein nächstes Mal anders machen würde und wie		3	
Total			27	0