

Corso interaziendale 1

Ottici AFC



competenze operative:

a1 Ricevere e assistere la clientela nell'azienda ottica

b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici

b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

-
- **Utilizzo di diverse montature**
 - **Sicurezza sul lavoro**
 - **Misurazione delle lenti**
 - **Prima impressione**
 - **Rispondere al telefono**

Editore AFPO, Baslerstrasse 32, cp, 4601 Olten
www.afpo.ch

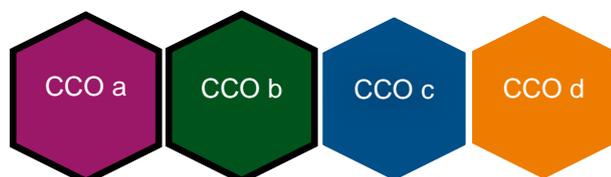
Autori Nick Burkhardt, Thierry Egli,
Roland Galliker, Marcel Marchion

Immagini Shutterstock

Edizione n. 3 / 2025

1° anno / 1° semestre (agosto)

3 giorni, valutazione formativa



Campo di competenze operative a: Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici

Competenza operativa a1:

Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica

Un cliente entra nel negozio di ottica. L'ottico AFC dà al cliente un cordiale benvenuto e gli chiede che cosa desidera. Il cliente vuole acquistare degli occhiali da sole con lenti graduate. L'ottico AFC conduce il cliente al tavolo di consulenza, lo mette a suo agio e lo consiglia al meglio. Conclusa la consulenza e la vendita degli occhiali da sole, si congeda in modo appropriato.

- a1.1 Gli ottici AFC ricevono e salutano i clienti come richiesto e si congedano da loro in modo appropriato, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C3)
- a1.2 Gli ottici AFC si adoperano affinché i clienti si sentano a proprio agio, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C3)
- a1.3 Gli ottici AFC chiedono ai clienti che cosa desiderano e si informano sulle loro esigenze specifiche, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C3)
- a1.4 Gli ottici AFC applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C3)
- a1.5 Gli ottici AFC descrivono le caratteristiche delle diverse forme di colloquio. (C2)
- a1.6 Gli ottici AFC analizzano diversi tipi di clienti. (C4)
- a1.7 Gli ottici AFC si comportano in modo adeguato, adattando di volta in volta il proprio atteggiamento al tipo di clientela con cui sono confrontati, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C3)

Campo di competenze operative b: Trattamento e cura di prodotti ottici

Competenza operativa b1:

Montare, trattare e riparare prodotti ottici

Una cliente ha scelto e ordinato un paio di occhiali. L'ottico AFC monta le lenti oftalmiche nella montatura scelta ed effettua i necessari adattamenti in base alle tolleranze e alle normative in vigore. Inoltre, regola e accorcia le aste della montatura e sostituisce le placchette. Terminato il lavoro, l'ottico AFC regola la montatura in base alle indicazioni.

b1.1 Gli ottici AFC si attengono alle misure per la tutela della sicurezza sul lavoro e la protezione della salute, sia con l'impiego di prodotti per la cura e la pulizia, sia con l'uso di strumenti e macchinari. (C3)

b1.4 Gli ottici AFC utilizzano i diversi materiali impiegati per la realizzazione della montatura e individuano i limiti della loro lavorazione. (C3)

b1.5 Gli ottici AFC descrivono come impiegare i vari strumenti di lavoro e sono in grado di utilizzarli per regolare le montature, tenendo conto degli effetti prodotti. (C3)

b1.6 Gli ottici AFC adattano le aste realizzate con materiali specifici, impiegando diversi metodi. (C3)

Campo di competenze operative b: Trattamento e cura di prodotti ottici

Competenza operativa b2:

Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

L'ottico AFC prepara gli occhiali per la consegna alla cliente. Prima del montaggio e della consegna verifica la qualità delle lenti oftalmiche e della montatura, in base alle norme in vigore e alle disposizioni aziendali.

b2.1 Gli ottici AFC distinguono i criteri di qualità delle lenti oftalmiche, in base alle normative in vigore. (C3)

b2.3 Gli ottici AFC valutano gli occhiali pronti per la consegna, in base ai criteri di qualità delle normative in vigore e menzionano le tolleranze. (C3)

Compiti di lavoro in azienda

- b1: b1: molate a mano in officina delle lenti. Documentate il vostro approccio passo dopo passo.
- b1: descrivete una riparazione che avete effettuato nella vostra azienda.
- b2: elaborate una lista di controllo per l'ispezione in entrata di lenti oftalmiche e montature di occhiali. Controllate in base a questa lista due ordini di clienti per assicurarvi che le lenti e le montature siano prive di difetti.

Contenuti della formazione SPB

- Dispense:
- a1 «Come presentarsi, basi della comunicazione»
 - b1 «Ispezione comparativa dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali»
 - b2 «Controllo in entrata della montatura»
 - b3 «Centratura di base e occhiali premontati»
 - c1 «Protezione dei dati e canali di comunicazione»

Tema	Contenuto	Durata	Mezzi ausiliari
Preparazione formatori CI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Predisporre la classe (formatori CI). ▪ Inviare autorizzazioni allievo (account Teams (segretariato VBAO). ▪ Tutti gli allievi installano Teams prima del primo CI. ▪ Gli allievi portano i loro tablet/laptop (se richiesto dal SPB) al CI (niente più raccoglitori). ▪ Gli allievi portano i loro strumenti di scrittura (penne di vetro resistenti alla patina, asta CP, ecc.) e un panno in microfibra per occhiali. ▪ I compiti di lavoro sono dati agli allievi per iscritto e sono programmati. 		
Giorno 1			
Mattino			
Introduzione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giro di presentazioni ▪ Chiarire gli aspetti organizzativi (1°giorno al CCO Lugano-Trevano) ▪ Rispondere a domande su Teams e configurazione account VBAO ▪ Visita guidata della SPAI Trevano e del CCO. ▪ Raccogliere le aspettative dei partecipanti sul corso ▪ Chiarire punti organizzativi (ad es. protezione dei dati, info sul copyright) ▪ Rendere noti gli obiettivi del corso ▪ Presentare valutazione del corso (note e criteri di valutazione) ▪ Effettuare visita degli spazi 	3 ore	Accounts Teams Valutazione delle competenze PPT Regolamento sulla protezione dati
Pomeriggio			
Domande e risposte	Dalle 12:45 alle 13:00 è a disposizione degli apprendisti una finestra di apprendimento per domande e risposte. I/le docenti del corso offrono supporto in caso di difficoltà individuali.	15min	
Prima impressione (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Prima impressione: <ol style="list-style-type: none"> 1. Il/la docente del corso introduce il tema della prima impressione con un sondaggio in plenaria. Successivamente, gli/le apprendisti valutano il/la docente sulla base della prima impressione esterna (post anonimi, ad es. su Padlet). 2. Segue una presentazione con immagini delle stesse persone vestite in modo diverso → effetto diverso. 3. Presentazione della finestra di Johari. 4. A coppie, gli/le apprendisti si valutano reciprocamente attraverso la finestra di Johari, rispettando le regole del feedback. 	2 ore	Immagini (ppt) di Thierry Egli su "Prima impressione" & "Codice di abbigliamento" e finestra di Johari come slide

	<p>Dresscode / Aspetto esteriore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contributo del/della docente: mostrare immagini di negozi diversi. Ogni azienda ha regole differenti. • Discussione: cosa vi è permesso e cosa no? 		
<p>Nominare i componenti degli occhiali (b1.4)</p>	<p>Denominare le parti degli occhiali utilizzando occhiali reali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli/le apprendisti, in gruppi di 3 persone, fanno una ricerca online sui tipi di occhiali (es. metallo, nylon, forati, in legno, ecc.) e li presentano successivamente. • In seguito, ricercano i termini corretti per le varie parti degli occhiali indicati nell'incarico. • Scrivono le denominazioni corrette sulle linee corrispondenti del foglio di lavoro. 	<p>1 ora e 30min</p>	<p>Occhiali completi: 1 in metallo e 1 in plastica per ogni gruppo, senza lenti, saranno utilizzati anche per gli esperimenti.</p> <p>Scheda di lavoro "Denominare le parti degli occhiali": immagine di un paio di occhiali con frecce di collegamento e linee per l'etichettatura.</p> <p>Base normativa: EN ISO 7998</p>
<p>Feedback del primo giorno di CI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impressioni del primo giorno • Aspettative, domande, sfide • Proseguimento del corso (secondo giorno) 	<p>30min</p>	
<p>Giorno 2</p>			
<p>Mattino</p>			
<p>Sicurezza sul lavoro (SL) (b1.1)</p>	<p>Sicurezza sul lavoro (AS) / Dispositivi di protezione individuale (DPI) (vedi Allegato 2 BiPla):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione alla sicurezza sul lavoro / DPI • Il/la docente illustra il compito di sperimentare con montature per occhiali utilizzando i seguenti materiali: <ul style="list-style-type: none"> ◦ solventi, ventilatore (Ventilette), utensili, colla istantanea (colla a presa rapida) 	<p>30 min.</p>	<p>BiPla con Allegato 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) • Registrazione / Rilevazione
<p>Sperimentare con materiali di montature – risultato (III) (b1.1, b1.4, b1.5, b1.6)</p>	<p>Lavoro individuale: Conoscere le proprietà dei materiali sperimentando con montature per occhiali. Ogni studente riceve 2 montature da lavorare/sperimentare. È possibile eseguire, ad esempio, le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svitare le aste • Riscaldare / deformare le montature 	<p>1 ora e 45 min</p>	<p>2 montature per occhiali (1 in metallo e 1 in plastica)</p> <p>Colla</p> <p>Pinze</p> <p>Termometro</p> <p>Ventilette (ventilatore da banco)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Incollare le montature <p>Conclusione: "Far realizzare agli studenti un «Confronto tra occhiali in metallo e in plastica».</p>		Cacciavite Guanti Occhiali di protezione Protezione per il tavolo
Marcare e misurare le lenti secondo prescrizione (I) (b2.1, b2.3)	<p>Lavoro individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gli studenti devono misurare e tracciare 6 lenti per occhiali Lavoro individuale senza istruzioni da parte dei/delle docenti Collegamento con le competenze acquisite nella formazione Lenti positive e negative (riconoscimento, caratteristiche) Sferiche e toriche Schema TABO Scheda di laboratorio e prescrizione (ricetta) 	1 ora	3 lenti sferiche e 3 lenti toriche per ogni studente Ricette (prescrizioni) Schede di laboratorio
Marcare e misurare le lenti secondo prescrizione (II) (b2.1, b2.3)	<p>Misurare e centrare le lenti per occhiali secondo la prescrizione (in modo elettronico)</p> <p>Input da parte del/della docente:</p> <p>Successivamente vengono fornite istruzioni e spiegazioni sull'utilizzo dei misuratori del potere di rifrazione (Frontifocometri), e se ne garantisce la corretta applicazione.</p>	30 min	4-5 Frontifocometri Ricette Schede di laboratorio Manuale d'uso del frontifocometro
Pomeriggio			
Domande e risposte	Dalle 12:45 alle 13:00 è a disposizione degli apprendisti una finestra di apprendimento per domande e risposte. I/le docenti del corso offrono supporto in caso di difficoltà individuali.	15min	
Marcare e misurare le lenti secondo prescrizione (III) (b2.1, b2.3)	<p>Lavoro individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gli studenti ricevono 2 prescrizioni (ricette) Tra un totale di 10 lenti per occhiali, devono identificare quelle corrispondenti alle prescrizioni 	1 ora e 30 min.	10 lenti oftalmiche Scheda di lavoro Ricetta

	<ul style="list-style-type: none"> • Compilano una scheda di lavoro (misurazione con SBM); inoltre, devono indicare i gradi su uno schema TABO vuoto per il lato destro e sinistro del portatore di occhiali 		Frontifocometro
Misurare gli occhiali (I) (b2.1, b2.3)	<p>Lavoro individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misurano 6 occhiali (a rotazione) – montature dei clienti, lenti monofocali • Compilano le prescrizioni • Ripongono ordinatamente gli occhiali 	1 ora	Occhiali dei clienti Frontifocometri
Misurare gli occhiali (II) (b2.1, b2.3)	<p>Lavoro individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misurano 3 occhiali (a rotazione) con cilindro negativo e cilindro positivo (montature clienti, lenti monofocali) • Successivamente il/la docente chiede di evidenziare le differenze e particolarità (asse, cilindro, sfera) e si registra una regola o correlazione • Poi calcolano alcuni esempi di prescrizioni (cilindro negativo e positivo) • Ripongono ordinatamente gli occhiali 	1 ora e 30min	Occhiali dei clienti Frontifocometri
Giorno 3			
Mattino			
Studenti: Verifica delle competenze (I)	Gli studenti compilano in modo autocritico la valutazione del corso (verifica delle competenze / criteri). Nei primi corsi interaziendali devono essere valutate principalmente le competenze trasversali.	30 min	Verifica delle competenze
Elaborare una verifica dell'apprendimento Docente: Discussione del certificato di competenza con gli studenti (II)	<p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli studenti elaborano, in gruppi, delle verifiche dell'apprendimento (quiz, test, giochi digitali di conoscenza, ecc.). • Queste servono come riflessione e controllo del successo dell'apprendimento nel corso interaziendale. • Successivamente, le verifiche vengono svolte e corrette tra pari. <p>Nel frattempo, il/la docente discute la verifica delle competenze con gli studenti.</p>	2 ore	Flipchart e pennarelli Foglietti PC

<p>Rispondere al telefono – lista di controllo (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)</p>	<p>Introduzione da parte del/della docente:</p> <p>L'argomento viene introdotto attraverso un giro di moderazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perché è importante rispondere correttamente al telefono? • Quanto bene capite gli interlocutori al telefono? • Cosa succede se un cliente riattacca arrabbiato? • Da dove rispondete alle telefonate? ecc. • Successivamente viene mostrato un video (influenze in officina) <p>Poi viene mostrato un video con conversazioni telefoniche aziendali, che gli studenti devono analizzare e valutare (finestra di Johari)</p> <p>I risultati dell'analisi vengono raccolti su un flipchart Anche i suggerimenti di miglioramento vengono raccolti su un flipchart</p>	<p>1 ora e 15 min.</p>	<p>Analizzare e valutare il video (dare feedback, finestra di Johari)</p>
<p>Pomeriggio</p>			
<p>Domande e risposte</p>	<p>Dalle 12:45 alle 13:00 è a disposizione degli apprendisti una finestra di apprendimento per domande e risposte. I/le docenti del corso offrono supporto in caso di difficoltà individuali.</p>	<p>15min</p>	
<p>Rispondere al telefono – lista di controllo (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)</p>	<p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli studenti ricercano i comportamenti corretti (Go) e da evitare (No-Go) durante le telefonate in ambito professionale • Raccolgono motivi tipici per una chiamata telefonica: fissare un appuntamento, consulenza, ordine, reclamo, ecc. • Creano una checklist con i comportamenti Go e No-Go, nonché con gli elementi fondamentali da registrare durante una telefonata (appuntamento, indirizzo, numero di telefono, motivo della chiamata, ecc.) <ul style="list-style-type: none"> • Presentano le checklist alla classe; il/la docente le integra se necessario <p>Lavoro di gruppo (II):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli studenti mettono in scena roleplay di telefonate con clienti, utilizzando la checklist (registrazione audio) • Successivamente, le registrazioni vengono riprodotte davanti al gruppo • Gli studenti si danno feedback reciproci 	<p>3 ore e 15 min.</p>	<p>Gioco di ruolo – Registrazioni audio di una telefonata aziendale</p> <p>Utilizzare la checklist “Rispondere al telefono”</p> <p>Dare feedback sui colloqui ascoltati</p> <p>Salvare la registrazione audio nel proprio OneDrive</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Vengono comunicati suggerimenti di miglioramento e obiettivi 		
Compito preparatorio per il CI 2	Presentazione PowerPoint del compito preparatorio <ul style="list-style-type: none"> Gli studenti ricevono i compiti per il prossimo corso (disponibili sulle seguenti piattaforme: Teams, come presentazione PowerPoint, e nel programma del corso interaziendale su www.vbao.ch) 	15 min.	
Conclusione: Valutazione del corso / Riordino	Gli studenti compilano online la valutazione del corso del VBAO successivamente.	30 min	Link per la valutazione

Compito di preparazione CI 2

- Applicare la checklist "Rispondere al telefono" in azienda, integrandola con esperienze personali, e presentarla al prossimo corso interaziendale
- Portare delle foto dell'azienda