

Cours interentreprises 2

Opticien·ne CFC



Compétences opérationnelles :

- a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique
- a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix de produits d'optique
- b3 Ajuster les montures aux clientes et clients

-
- **Matériaux des verres de lunettes**
 - **Contrôle initial des lunettes**
 - **Déterminer les corrections des verres de lunettes et les mesures de la monture**
 - **Différentes formes d'entretiens (téléphone)**
 - **Store Check**
 - **Orientation de base**

Éditeur AFPO, Baslerstrasse 32, Cp, 4601 Olten
www.afpo.ch

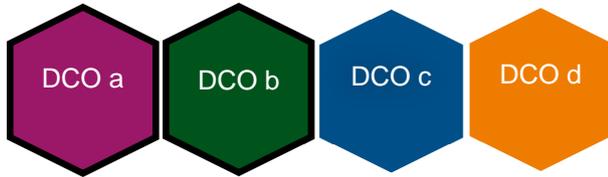
Auteurs Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker, Marcel Marchion

Images Shutterstock

Édition N° 2 / 2023

1^{re} année / 1^{er} semestre (novembre)

3 jours, évaluation formative



DCO a: Conseils aux clients et vente d'équipements optiques

Compétence opérationnelle a1:

Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique

Un client entre dans le magasin d'optique. L'opticienne CFC l'accueille aimablement et s'enquiert de ses souhaits. Le client souhaite acheter des lunettes de soleil à verres correcteurs. L'opticienne CFC le conduit à une table de conseil. Elle veille à ce que le client se sente bien accueilli. Après l'avoir conseillé et lui avoir vendu des lunettes de soleil, elle prend congé de lui de manière appropriée.

- a1.1 Lors d'exercices, les opticien·ne·s accueillent et saluent les clients et en prennent congé de manière appropriée. (C3)
- a1.2 Lors d'exercices, les opticien·ne·s veillent à ce que les clientes et les clients se sentent les bienvenus·e·s. (C3)
- a1.3 Lors d'exercices, les opticien·ne·s se renseignent au sujet des souhaits et des besoins des clients. (C3)
- a1.4 Lors d'exercices, les opticien·ne·s utilisent à cet effet les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)
- a1.5 Les opticien·ne·s décrivent les caractéristiques de différentes formes d'entretien (C2)
- a1.6 Les opticien·ne·s analysent différents types de clients. (C4)
- a1.7 Lors d'exercices, les opticien·ne·s montrent les bonnes manières et s'adaptent à leur clientèle. (C3)

DCO a: Conseils aux clients et vente d'équipements optiques

Compétence opérationnelle a3:

Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques

L'opticienne CFC tient compte des résultats de l'évaluation du profil visuel pour proposer différents types de verres de lunettes. Elle explique au client les propriétés et les caractéristiques des différents verres de lunettes et à quels besoins ils sont adaptés. À partir de son assortiment, elle compose des variantes de montures qui répondent aux besoins du client et aux exigences techniques.

L'opticienne CFC fournit des informations approfondies sur les différentes variantes. Elle argumente de manière structurée et complète et propose des solutions possibles.

Le client n'est pas sûr de son choix pour l'achat de lunettes de soleil et hésite. L'opticienne CFC lui présente des avantages s'il décide d'acheter ses lunettes de soleil préférées dans son magasin d'optique. Outre les avantages de prix, elle présente également les prestations de service comme arguments.

Finalement, sur la base des recommandations de l'opticienne CFC, le client opte pour un modèle léger avec des verres de lunettes faciles à entretenir.

a3.2 Les opticien-ne-s font des expériences avec différents types de verres de lunettes et reconnaissent leurs propriétés. (C4)

a3.18 Les opticien-ne-s contrôlent le centrage de la hauteur de vue et décrivent l'effet des modifications. (C4)

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b3:

Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients

La cliente vient chercher ses lunettes qu'elle a commandées il y a quelques jours. L'opticien CFC ajuste les lunettes de manière à ce qu'elles lui conviennent parfaitement. Il tient compte de l'anatomie et de la sensation subjective de port des lunettes de la cliente.

b3.2 Les opticien-ne-s effectuent sur des sujets un ajustage préalable et un ajustage final correct en fonction des caractéristiques anatomiques et du sentiment subjectif de port. (C3)

Missions pratiques en entreprise	Contenu de la formation pour l'école prof.
<ul style="list-style-type: none">a1: Comment avez-vous procédé concrètement pour les salutations et l'accueil? Quelles mesures avez-vous prises pour que la cliente ou le client se sente à l'aise?a3: Élaborez un tableau synoptique dans lequel vous comparez le programme de livraison (matériaux de verre, revêtements et couleurs) de votre fournisseur de verre interne à l'établissement avec celui d'un autre fournisseur de verre.b3: Réalisez l'alignement de base sur les montures de lunettes à l'aide de la liste de contrôle du CI. Décrivez les corrections que vous avez dû apporter. Expliquez pourquoi un alignement de base des montures de lunettes est important dans le magasin.	<p>Scripte :</p> <ul style="list-style-type: none">a1 «Présentation personnelle, bases de la communication»a3 «Matériaux et revêtements»a3 «Propriétés géométriques des verres de lunettes»a3 «Entretiens de conseil»b3 «Alignement de base et montures de lunettes ajustées préalablement»

Sujet	Contenu	Durée	Outils
Préparation de l'instructeur.rice de CI	<ul style="list-style-type: none"> Procéder à la répartition des classes (instructeur.rice) Envoyer les autorisations aux apprentis (secrétariat de l'AFPO) 		
Mission de préparation CI 2	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer la liste de contrôle «Décrocher le téléphone» dans l'établissement, la compléter par des expériences personnelles et la présenter lors du prochain CI. Apporter des photos de l'établissement. 		
Jour 1			
Matinée			
Introduction	<ul style="list-style-type: none"> Tour de présentation (donner une première impression du magasin, à l'aide d'une photo de l'établissement) Clarifier les questions concernant Teams et OneNote Demander les attentes par rapport aux cours Clarifier les aspects organisationnels (p. ex. protection des données) Annoncer les objectifs des cours Présenter évaluation des cours (certificat/critère de compétence) 	1 h 15 min.	Certificats de compétences Ppt (mise en page/déroulement identique au CI 1)
Rechercher des expériences dans des établissements – répétition CI 1	Tour de présentation <ul style="list-style-type: none"> Réfracteur Appareils/outils Sécurité au travail / EPI Contrôle initial des verres et montures de lunettes 	30 min.	
Contrôle initial des verres de lunettes – approfondissement CI 1 (I) (a3.2, b2.1)	Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> Rayures, contrôle visuel Diamètre Revêtement antireflet (Oui/Non) Correction Couleur du verre (transparent ou non) <p>Les personnes en formation notent leurs solutions et leurs méthodes de résolution sur la feuille de travail.</p>	1 heure	Set de 6 verres de lunettes (4 verres en plastique et 2 verres minéraux) Feuille de travail 1 verre avec une rayure sur le bord
Contrôle initial des montures – approfondissement CI 1 (I) (a3.2, b2.2)	Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> Rayures, contrôle visuel Rayures, contrôle visuel 	45 min.	Set de 6 montures (sans verre) Feuille de travail

	Les personnes en formation notent leurs solutions et leurs méthodes de résolution sur la feuille de travail.		
Contrôle des connaissances verres et montures de lunettes – approfondissement CI 1 (II) (b2.1, b2.2)	Tour de présentation , p. ex.: Clarifier les questions éventuelles des client.e.s (peut-on essayer les rayures? Peut-on le coller? ...) éventuellement Kahoot: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Défis à relever ▪ Demander aux apprenants de proposer des solutions ▪ Rechercher des expériences 	30 min.	
Après-midi			
Mesurer des lunettes par réfractomètre – déterminer la correction des verres de lunettes et les dimensions de la monture (I) (a3.18)	Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vous mesurez une paire de lunettes (monture client) ▪ Vous remplissez une feuille de tâches avec les données obtenues ▪ Vous conservez vos lunettes marquées et mesurées 	30 min.	Lunettes vitrées (forme pilote même monture) une par personne en formation → 85 pcs de verres de lunettes minéraux et synthétiques Fiche de tâche (dimensions de la monture longueur et hauteur des verres, distance entre les verres et longueur des branches)
Mesurer les lunettes avec le réfractomètre (II) (a3.18)	Apport de l'instructeur.rice de CI: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter le système de boîte et de mesure (norme DIN EN ISO). ▪ Expliquer les dimensions de la monture. ▪ Montrer comment la boîte («box») est dessinée. 	30 min.	Lunettes de pilote numériques
Mesurer les lunettes avec le réfractomètre (III) (a3.18)	Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vous mesurez à nouveau vos lunettes et intégrez les nouvelles connaissances. ▪ Vous comparez les «anciens» et les nouveaux résultats de mesure, corrigez-les si nécessaire et adaptez la feuille de travail. ▪ Vous dessinez la boîte («box») sur la feuille de travail. 	15 min.	
Liste de contrôle «Décrocher le téléphone» → Partager ses expériences – répétition CI 1 (I)	Plénum , mission de préparation: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire présenter les expériences des personnes en formation, avec l'utilisation des listes de contrôle dans l'établissement. 	45 min.	Listes de contrôle «Décrocher le téléphone»

	<ul style="list-style-type: none"> Le cas échéant, elles complètent leur liste de contrôle personnelle avec d'autres connaissances acquises lors de l'échange d'expériences. 		
<p>Accueil du client au téléphone, compléter la liste de contrôle «Décrocher le téléphone» (II) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)</p>	<p>Plénum, brainstorming sur la liste de contrôle «Client au téléphone»:</p> <ul style="list-style-type: none"> Saisir ensemble les données pertinentes du client, comme p. ex: Date, délai, préparation du travail (p. ex. préparer le dossier du client). Elles complètent leur liste de contrôle «Décrocher le téléphone». <p>L'instructeur.rice de CI et les personnes en formation réalisent un jeu de rôle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Simulation d'un entretien avec un client au moyen de la liste de contrôle complétée «Décrocher le téléphone». Évaluation de l'entretien en tenant compte des règles de retour (feed-back). <p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les personnes en formation réalisent des jeux de rôle par groupes de 4 (selon différentes missions). S'entraîner aux conversations téléphoniques avec la a liste de contrôle complétée «Décrocher le téléphone». 	1 heure	Missions pour jeu de rôles en groupes
<p>Différentes formes d'entretiens (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)</p>	<p>Plénum, brainstorming sur les expériences des personnes en formation en matière de contacts avec la clientèle, comme p. ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quels peuvent être les besoins des clients? S'agit-il d'un client existant ou d'un nouveau client? Qui est l'interlocuteur interne à l'établissement? <p>Mission pour les personnes en formation: Analyser les différents types de conversation (p. ex. personnes en formation, amis, chef, collaborateurs) et réagir en conséquence.</p> <p>Procédure:</p> <ul style="list-style-type: none"> Noter les différents types de conversation sur des métaplans et les faire épingler. Faire noter et attribuer des mots-clés sur la manière de parler aux différents types. (Variante numérique: faire saisir avec Padlet) 	1 heure	Tableau d'affichage, métaplans

	<p>Travail en groupe, règles de retour (feed-back) avec différent.e.s interlocuteur.rice.s:</p> <p>Les personnes en formation réalisent des jeux de rôle sur un thème et un scénario qu'ils ont choisis et définis eux-mêmes.</p>		
<p>Jour 2</p>			
<p>Matinée</p>			
<p>Store Check (I) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7, b3.2)</p>	<p>Store Check:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Répartir les personnes en formation dans les différents magasins. ▪ Ce qui est bien et pas bien dans le magasin, protection des données,... ▪ Discussion portant sur la mission de travail* <p>Les personnes en formation se rendent par groupes de 5 dans les magasins d'optique, comparent leur étalage (store check), évaluent l'accueil et reviennent au centre de CI. Les personnes en formation <u>ne</u> mentionnent <u>pas</u> le nom des magasins. L'instructeur.rice de CI est présent(e) lors du store check.</p> <p>Mission de travail*:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Étalage ▪ Étalage / présentation des marchandises (où, combien) ▪ Actuel / Moderne ▪ Nombre de lunettes pour femmes ▪ Nombre de lunettes pour hommes ▪ Nombre de lunettes pour enfants ▪ Nombre de lunettes de sport ▪ Nombre de lunettes de soleil ▪ Nombre de montures métalliques ▪ Nombre de montures en plastique ▪ Nombre de matériaux naturels ▪ Répartition vitrine / magasin ▪ Effet de la vitrine (perception subjective). Pourquoi? ▪ Montures de lunettes alignées ▪ Montures de lunettes uniformément alignées ▪ Montures propres ▪ Verres de lunettes propres 	<p>1 h 30 min.</p>	<p>Ex. Padlet</p> <p>Informers les magasins / S'entendre avec les magasins: Photos de la vitrine OK?</p> <p>Préparer la mission de travail sous forme numérique (éventuellement avec un code QR)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Vous sentez-vous attiré par la vitrine/le magasin? Comment serez-vous accueilli(e)? 		
Store Check (II) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7, b3.2)	Présentation des personnes en formation: <ul style="list-style-type: none"> Elles présentent leurs conclusions. 	45 min.	
Store Check (III) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7, b3.2)	Tour de présentation: Les personnes en formation notent ce qui est le plus important pour eux dans un étalage de lunettes? p.ex.: <ul style="list-style-type: none"> Des lunettes propres Lunettes alignées Diversité des marchandises Peu de lunettes vs. toutes les lunettes en exposition Tri des montures 	30 min.	
Orientation de base du magasin / Frontale (b3.2)	Travail individuel et en binôme: <ul style="list-style-type: none"> Chaque personne en formation reçoit 2 montures de lunettes non adaptées (1 en acétate, 1 en métal) et, en groupe de 2, ils établissent une liste de contrôle chronologique de l'alignement de base d'une paire de lunettes. Coaching de l'instructeur.rice: <ul style="list-style-type: none"> Alignement de base: procédure, objectif Travail en groupe: <ul style="list-style-type: none"> Mise en commun et établissement d'une liste de contrôle commune. Chaque personne en formation effectue l'alignement de base sur ses 2 montures. Les personnes en formation échangent les montures et contrôlent mutuellement l'orientation de base. 	1 h 15 min.	1 monture en acétate / personne en formation 1 monture en métal / personne en formation 1 ventilette / 2 personnes en formation 1 jeu de pinces / 3 personnes en formation
Après-midi			
Mesurer le verre – Approfondissement CI 1 (I) (b2.1, b2.3)	Apport de l'instructeur.rice de CI: <ul style="list-style-type: none"> Expliquer le réfractomètre Verres de lunettes vision simple +/- -cylindre 	30 min.	Mode d'emploi du réfractomètre (éventuellement du CI 1), visualiseur

	<ul style="list-style-type: none"> Précision de la mesure (1/100e de dioptrie) 		
Mesurer le verre – Approfondissement CI 1 (II) (b2.1, b2.3)	Mission pour les personnes en formation: <ul style="list-style-type: none"> Mesurer les verres de lunettes 	1 heure	Verres de lunettes (ensemble du jour 1) Missions de travail*: <ul style="list-style-type: none"> Cylindre positif Précis au 1/100e de dioptrie Protection contre les UV (si possible)
Matériaux pour verres de lunettes – sécurité au travail (I) (a3.2)	Apport de l'instructeur.rice de CI: <ul style="list-style-type: none"> Manipulation d'outils, dangers potentiels (éclats), EPI Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> Vous expérimentez différents matériaux pour les verres de lunettes. Vous notez les résultats sur la feuille de travail. 	1 h 30 min.	3 marteaux et 3 plaques de béton (dalles de jardin) par salle de classe Lunettes de sécurité Acétone (ou similaire) Verres de lunettes minéraux, cr39 et polycarbonate, 200 pcs par matériau Feuille de travail
Matériaux pour verres de lunettes (II) (a3.2)	Travail en groupe: <ul style="list-style-type: none"> Vous comparez le poids et l'esthétique des verres de lunettes. Vous notez vos conclusions sur une feuille de travail. 	1 heure	Verres de lunettes minéraux et plastiques 800 pcs Balance
Jour 3			
Matinée			
Souhaitez la bienvenue aux client-e-s (I) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Plénum: <ul style="list-style-type: none"> L'instructeur.rice de CI simule une situation d'accueil pour les personnes en formation, y compris une évaluation des besoins des personnes en formation. 2 exemples: Un bon et un mauvais accueil 	15 min.	
Souhaitez la bienvenue aux client-e-s – règles de retour (feed-back) (II) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Plénum: <ul style="list-style-type: none"> L'instructeur CIE pose des questions aux personnes en formations, p. ex: Comment était l'accueil pour vous aujourd'hui? Les personnes en formation donnent leurs retours (feed-back). Comment était l'accueil lors du «store check» hier? 	15 min.	

	<ul style="list-style-type: none"> L'instructeur du CI donne un feed-back aux personnes en formation (règles de feed-back: messages à la première personne, formulés de manière positive / concrète, ...). 		
Profil de personnalité situationnel - Répétition pour école professionnelle (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Plénum: <ul style="list-style-type: none"> À quel profil de personnalité attribuez-vous l'instructeur.rice de CI et pourquoi? 	15 min.	Profil de personnalité situationnel
Souhaitez la bienvenue aux client-e-s – profil de personnalité situationnel (III) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Plénum, brainstorming: <ul style="list-style-type: none"> Comment accueillez-vous les clients dans votre établissement? Quel type (D, I, S, G) est idéalement accueilli et pris en charge, et comment? Travail en groupe: <ul style="list-style-type: none"> Chaque groupe prend en charge l'un des 4 types et présente l'accueil correspondant dans le cadre d'un jeu de rôles. Les groupes attribuent des mots-clés prédéfinis aux 4 types (sur des métaplans) sur la manière dont il faut idéalement «s'y prendre» avec ces types. 	1 h 30 min.	Mots-clés pour 4 types sur des métaplans
Souhaitez la bienvenue aux client-e-s – profil de personnalité situationnel (IV) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Travail en groupe: <ul style="list-style-type: none"> Définir le type de client Enregistrer une séquence vidéo Présenter à la classe 	1 h 30 min.	Vidéoprojecteur, vidéos
Contrôle de connaissances	Retour (feed-back) / Résumé	15 min.	
Après-midi			
Personnes en formation: Remplir les certificats de compétence	Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> Vous remplissez vos certificats de compétence / critères. Ce sont surtout les compétences professionnelles transversales qui sont évaluées pendant le premier CI. 	15 min.	Certificats de compétences
Ajustage préalable (I) (b3.2)	Apport de l'instructeur.rice de CI: <ul style="list-style-type: none"> Questions liées à l'ajustage préalable et à l'alignement de base Les étapes du processus d'ajustage 	1 h 30 min.	Scripte de l'école professionnelle Les lunettes qui ont été précédemment tordues ont été utilisées ici

	<p>Travail individuel</p> <p>Chaque personne en formation ajuste les deux montures de ses lunettes: Ajustage au visage (hauteur, de biais/inclinaison) et première courbure des extrémités des branches. Les personnes en formation emportent les deux montures de lunettes au CI 3.</p>		
<p>Rétablir l'ajustage préalable (II) (b3.2)</p>	<p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'instructeur.rice du CI développe avec les personnes en formation les critères de rétablissement d'un ajustage préalable. <p>Critères : Pont du nez/largeur du nez (contrôler avec un pied à coulisse), symétrie visage/lunettes, cambrure de la monture, ouverture des branches, forme des branches, largeur de la tête, inclinaison droite/gauche différente, distance des branches par rapport au pont 4.0, I1, longueur des branches</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en formation documentent les ajustements préalables de leurs lunettes selon les critères. <p>Les instructeurs.rices de CI donnent comme mission de développer le modèle pour le rétablissement des ajustages préalables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Donner des indications sur ce à quoi le modèle pourrait ressembler approximativement <p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Par groupes de 3, les personnes en formation développent un modèle d'ajustage préalable. <p>Les personnes en formation finalisent le modèle sous forme de devoirs à la maison (laminé, gravé, en bois, ...).</p>	<p>2 h 15 min.</p>	<p>Modèle avec ouvertures pour branches, angles, etc.</p>
<p>Instructeur.rice de CI: Discuter des certificats de compétence avec les personnes en formation (II)</p>	<p>Individuellement:</p> <p>Pendant la mission, l'instructeur.rice de CI discute des certificats de compétences avec les personnes en formation.</p>		

Conclusion: Évaluation de cours / mission de préparation / rangement	Les personnes en formation remplissent ultérieurement en ligne l'évaluation de cours de l'AFPO. Plénum: L'instructeur.rice de CI explique la mission de préparation pour le prochain CI.		Lien vers l'évaluation Mission numérique sur OneNote
---	---	--	---

Mission de préparation CI 3

- Emporter une check-list personnelle pour le contrôle initial des verres de lunettes (mission pratique tiré du dossier de formation).
- Finaliser le modèle pour le rétablissement des ajustages préalables (laminé, gravé, en bois, ...).
- Les personnes en formation apportent les montures de lunettes ajustées préalablement du CI 2.
- Apporter la fiche de données de mesure remplie pour les deux lunettes (du CI 2).
- Avoir une application à disposition pour tourner une vidéo explicative avec un téléphone portable ou une tablette.
- Les personnes en formation apportent leurs propres lunettes.