

Cours interentreprises 4

Opticien·ne CFC



Compétences opérationnelles :

a2 Déterminer et évaluer le profil visuel

a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix de produits d'optique

-
- Lunettes de soleil
 - Profil visuel
 - Zones de vision nettes
 - Conseils et entretiens de vente

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

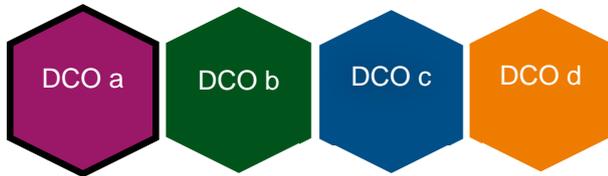
Auteurs Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland
Galliker, Marcel Marchion

Images Shutterstock

Édition N° 2 / 2023

2^e année / 3^e semestre (octobre)

4 jours, avec attestation de compétence



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

Compétence opérationnelle a2:

Déterminer et évaluer le profil visuel

Une personne en formation souhaite offrir des lunettes de soleil à un membre de sa famille pour son anniversaire. La collaboratrice qui l'aide à choisir les lunettes aimerait que la personne en formation lui indique dans quelles situations quotidiennes les lunettes seront utilisées.

a2.3 Les opticien-ne-s créent un outil d'analyse pour déterminer un profil visuel. (C5)

a2.5 Les opticien-ne-s utilisent un outil d'analyse qu'ils/elles ont eux/elles-mêmes élaboré lors d'exercices de mise en situation (C3)

a2.8 Les opticien-ne-s expliquent les zones de vision claires et les modifications selon l'ordonnance pour des verres de lunettes. (C2)

a2.9 Les opticien-ne-s simulent différentes zones de vision claires, amétropies et maladies oculaires avec des lunettes d'exercice. (C3)

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

Compétence opérationnelle a3:

Conseiller les clientes et les clients dans leur choix de produits d'optique

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 en arguments les prestations de service.

Pour finir, sur la base de la recommandation de l'opticienne CFC, le client opte pour un modèle léger avec des verres faciles à entretenir.

- a3.1 Lors d'exercices de mise en situation, les opticien-ne-s conseillent les client-e-s sur le choix de verres de lunettes. (C6)
-
- a3.6 Lors d'exercices de mise en situation, les opticien-ne-s conseillent les clients sur le choix une monture de lunettes en fonction du type et du style. (C6)
-
- a3.8 Les opticien-ne-s mènent des entretiens de conseil structurés lors d'exercices de mise en situation. (C4)
-
- a3.10 Les opticien-ne-s déterminent les données de centrage manuellement ou numériquement et expérimentent les limites de différents instruments de mesure. (C4)
-
- a3.12 Les opticien-ne-s appliquent l'exigence du centre de rotation et décrivent les effets des modifications. (C3)
-
- a3.13 Les opticien-ne-s contrôlent les valeurs standard de l'angle du verre de la monture et décrivent les effets des modifications. (C4)
-
- a3.14 Les opticien-ne-s contrôlent l'inclinaison préalable et décrivent l'effet des modifications. (C4)
-
- a3.17 Les opticien-ne-s mesurent l'écart pupillaire à l'aide de différents instruments et décrivent l'effet des modifications. (C3)
-
- a3.18 Les opticien-ne-s contrôlent le centrage de la hauteur de centrage et décrivent l'effet des modifications. (C4)
-

Missions pratiques en entreprise	Contenu de la formation pour l'école prof.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ a2: À l'aide d'une ordonnance pour des verres de lunettes anonymisée et d'un profil visuel, montrez dans quels domaines le-a client-e peut voir avec et sans lunettes. ▪ a3: À l'aide d'un organigramme, montrez comment vous décomposez un entretien de vente en étapes partielles. Expliquez l'utilité de ces étapes partielles pour le client. ▪ a3: À l'aide de la photo de la mission du CI 3, montrez avec quel système de mesure vous travaillez dans votre établissement formateur pour déterminer les données des clients. ▪ Présentez le processus de mesure étape par étape. Décrivez les données que vous mesurez, pourquoi vous avez besoin de ces données de mesure et comment vous utilisez les données mesurées. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un modèle de profil visuel <p>Scripte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a2 «Prescription de verres de lunettes: les amétropies et leurs zones de vision claires». ▪ a3 «Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres de lunettes prismatiques». ▪ a3 «Lunettes de sport et de soleil». ▪ b1 «Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres multifocaux et de lunettes de sport». ▪ b2 «Contrôle final des lunettes prêtes à être remises». ▪ a1 «Types de clients, leur profil de personnalité et leurs besoins».

Sujet	Contenu	Durée	Outils
Préparation de l'instructeur·rice de CI	<ul style="list-style-type: none"> Indiquer dans l'invitation que les apprenant·e-s doivent recruter un sujet. Si possible, ils/elles amènent leur propre formateur·rice. 		
Mission de préparation CI 4	<ul style="list-style-type: none"> Établir une liste de cinq questions importantes pour une analyse des besoins en lunettes de soleil (attention: technique de questionnement) Apporter ses lunettes de soleil préférées Apporter une photo de son propre système de centrage vidéo, apporter les valeurs de mesure du formateur (p. ex. capture d'écran), documenter les expériences avec le système de centrage et en faire part au CI 4 Exécuter deux commandes de verres de lunettes prismatiques, tailler les verres de lunettes et effectuer un contrôle final (emporter au CI 4, y compris l'ordonnance pour des verres de lunettes et les données de centrage) Prendre un catalogue de produits (si possible sans prix) pour les verres de lunettes 		
Jour 1			
Matinée			
Introduction	<ul style="list-style-type: none"> Partie avec animation en utilisant ses lunettes de soleil préférées, référence au visagisme S'enquérir des attentes par rapport aux cours Clarifier les aspects organisationnels Annoncer les objectifs des cours Présenter évaluation des cours (certificat/critères de compétences) Recueillir les premières expériences, les vécus en matière de contact avec la clientèle 	1 heure	Contrôles des compétences
Étapes d'un entretien de conseil (I) (a2.3, a2.5)	<p>Travail de groupe (3 ou 4 groupes):</p> <ul style="list-style-type: none"> À l'aide des petites cartes plastifiées, classer le déroulement chronologique d'un entretien de conseil. Comparaison des résultats et discussion avec échange d'expériences pour savoir qui a déjà vécu quelles phases. Documenter le déroulement (sera utilisé le jour 3 du CI). 	45 min.	Cartes plastifiées avec mots-clés: accueil, demander les souhaits du client, demander les données du client, interprétation de l'ordonnance, analyse des besoins, antécédents optiques, nouveautés, adaptation, choix des verres (matériau), conseil en matière de monture, conseil en matière de verres, indication du prix, prise de rendez-vous, résumé, vente supplémentaire, s'occuper du client (pour qu'il/elle se sente à l'aise), préajustement,

			ajustement final, remise des lunettes, conclusion, prise de congé, etc.).
Profil visuel (I) (a2.3/a2.5)	<p>Plénum:</p> <p>L'instructeur-riche de CI pose les questions suivantes aux apprenant·e·s:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avez-vous déjà dû fournir des informations personnelles lors de l'achat d'un produit? (p. ex. location de skis). ▪ Pourquoi les apprenant·e·s ont-ils dû fournir ces informations? <p>Lien avec la mission pratique de l'établissement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se faire présenter 5 questions importantes pour une analyse des besoins en lunettes de soleil et adapter ses propres questions si nécessaire. <p>Note de l'instructeur-riche de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les questions doivent couvrir non seulement les aspects techniques, mais aussi les aspects sociaux. Les apprenant·e·s ont besoin de la liste de questions pour la missions suivante. 	15 min.	
Créer un profil visuel - Outil d'analyse (II) (a2.3/a2.5, a3.6)	<p>Apport de l'instructeur-riche de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montre différents outils d'analyse pour créer des profils visuels. <p>Travail de groupe - pyramide de groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque apprenant·e crée un outil d'analyse individuellement. ▪ À deux, ils/elles optimisent leurs outils d'analyse pour en faire une variante. ▪ À partir de ces variantes, les 3 ou 4 meilleurs outils d'analyse sont développés en plénum. La structure des outils d'analyse doit être la même pour tou·te·s, mais les outils peuvent différer en termes de représentation graphique (p. ex. uniquement des images, uniquement de l'écriture ou une combinaison d'images et d'écriture). 	15 min. 1 h 45 min.	Différents exemples d'outils d'analyse
Après-midi			
Verres de lunettes de soleil -	Analyse des besoins et argumentation sur les avantages (jeu de	1 h 15	Feuilles de travail avec types de clients,

<p>Répétition (I) (a3.1, a3.2, a3.5)</p>	<p>rôle):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quel verre de lunettes pour quelle utilisation (indiquer les utilisations)? ▪ Appliquer les techniques de questionnement ▪ Se servir des types de clients (prédéfinir les types de clients) <p>Les apprenant·e·s élaborent eux/elles-mêmes un jeu de rôle. Pendant le jeu de rôle, un·e apprenant·e joue l'un des rôles suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Client·e ▪ Opticien·ne ▪ Observateur·rice ▪ L'observateur donne un feed-back sur les compétences professionnelles et communicatives. ▪ Les apprenant·e·s discutent de leurs solutions en groupe. ▪ Le groupe s'organise lui-même; chaque apprenant·e joue au moins une fois le rôle de client·e et d'opticien·ne. 	<p>min.</p>	<p>situations (et solutions possibles)</p> <p>Vente de verre uniquement, y compris la couleur, la rémunération</p>
<p>Verres de lunettes de soleil - Revêtements (II) (a3.1, a3.2, a3.5)</p>	<p>Partie avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recueillir des expériences sur les revêtements: p. ex., qu'avez-vous vu / vendu vous-même? <p>Travail en groupe:</p> <p>Les apprenant·e·s réalisent les expériences suivantes sur les verres de lunettes de soleil et les revêtements:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Combinaison de traitements miroités et de couleur(s) de verre(s) de lunettes: La couleur des verres change-t-elle avec le traitement miroité? ▪ Combiner des verres de base avec différents traitements miroités et documenter le(s) changement(s) / résultat(s). 	<p>1 heure</p>	<p>Verres modèles ayant tous les traitements miroités courants + antireflet</p> <p>Verres de base (gris, vert, bleu, (pas encore complet)</p> <p>Modèle: Verre de lunettes antireflet</p> <p>Du CI3</p>
<p>Verres de lunettes de soleil - Lunettes bon marché et lunettes de qualité (III) (a3.1, a3.2, a3.5)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <p>Les apprenant·e·s comparent les lunettes de soleil bon marché (de qualité inférieure) et les lunettes de soleil haut de gamme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesurer la protection UV de ses propres lunettes de soleil préférées ▪ Mesurer la protection UV de ses propres lunettes (incolores) ▪ Comparer différents matériaux de verres et de montures de 	<p>1 heure</p>	<p>Propres lunettes de soleil préférées</p> <p>Propres Lunettes</p> <p>Lunettes de soleil pas chères</p> <p>Frontofocomètre</p> <p>Appareil de mesure des UV (intégré au frontofocomètre)</p>

	<p>lunettes</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s établissent un aperçu des avantages et des inconvénients, y compris des arguments de vente, concernant les lunettes de qualité supérieure. <p>Apport de l'instructeur.rice de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Montrer les différences entre les lunettes de soleil de qualité et les lunettes de soleil bon marché. Discuter des résultats des apprenant-e-s en plénum. 		
<p>Verres de lunettes de soleil - Catégories de filtres (IV) (a3.1, a3.2, a3.5)</p>	<p>Travail en groupe (à 3 personnes):</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s comparent différentes catégories de filtres de verres de lunettes de soleil (y compris les verres polarisants et photochromiques). Ils/Elles attribuent des cartes représentant des sports, des situations et des activités aux catégories de filtres et justifient leur attribution. 	45 min.	<p>Cartes avec: ski de fond, ski, vélo, VTT, randonnée en haute montagne, voile, personne sensible à l'éblouissement, conduite automobile de jour et de nuit, randonnée, moto, plage, parapente, jardinage, constructeur de routes, couvreur, pêche, shopping</p> <p>Catégories d'échantillons de verre (22 ensembles):</p> <ul style="list-style-type: none"> 0, 1, 2, 3, 4 0 à 3 1 à 3 2 à 4 verres polarisants
<p>Jour 2</p>			
<p>Matinée</p>			
<p>Verres de lunettes de soleil - Verres de lunettes fortement bombés (V) (a3.12, a3.13, a3.14)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Que se passe-t-il si l'on regarde de biais à travers le verre d'une paire de lunettes normale ou d'une paire de lunettes de sport? Tester le fonctionnement d'une paire de lunettes de sport dans une soufflerie. Les apprenant-e-s font des expériences avec des verres de lunettes, notent leurs découvertes et les présentent. <p>Apport de l'instructeur.rice de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Compléter si nécessaire. 	45 min.	<p>Outil de démonstration avec laser</p> <p>Souffleries</p> <p>Verres</p> <p>Lunettes de sport haut de gamme</p>

<p>Profil visuel (III) a2.3/a2.5</p>	<p>Travail en binôme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s reçoivent une prescription optique, une nouvelle ordonnance pour des verres de lunettes (unifocaux ou multifocaux) et un profil de client. Leur mission est d'établir un profil visuel au moyen d'un jeu de rôle. ▪ Comme solution, ils/elles reçoivent sur des cartes un profil d'exigences client existant (hobbies, profession, habitudes, ...). Chaque groupe reçoit un cas différent pour le jeu de rôle. 	<p>30 min.</p>	<p>Cartes Profil d'exigences du client (6 profils différents par classe)</p> <p>Cas pour le jeu de rôle</p>
<p>Profil visuel (IV): Antécédents optiques (a2.3/a2.5)</p>	<p>Question de l'instructeur·rice de CI:</p> <p>Qu'avez-vous remarqué concernant l'ordonnance pour des verres de lunettes, le profil de demande du client et le passeport lunettes?</p> <p>Réponses attendues dans les domaines suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correction ▪ Centrage ▪ Type de verre de lunettes ▪ Monture de lunettes ▪ Satisfaction ▪ S'habituer ▪ Personne portant des lentilles de contact ou de lunettes ▪ etc. ▪ L'instructeur·rice de CI complète les thèmes que les apprenant·e·s n'ont pas mentionnés 	<p>15 min.</p>	
<p>Zones de vision claires (I) (a2.9)</p>	<p>Travail en binôme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tou·te·s les apprenant·e·s reçoivent deux sets de faces-à-mains avec des corrections différentes (voir colonne outils). <p>Note à l'instructeur·rice de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il ne doit pas y avoir d'inscription sur les faces-à-mains. La correction doit être déterminée. ▪ Les apprenant·e·s déterminent les zones de vision claires en les mesurant. ▪ Ensuite, ils/elles doivent trouver quelle était la correction du face-à-main. ▪ Ensuite, les apprenant·e·s discutent de leurs résultats. <p>Apport de l'instructeur·rice concernant les amétropies</p>	<p>30 min.</p>	<p>Verres de face-à-main 1 jeu +2/-2 et 1 jeu +5/-5 (35 pcs. au total)</p> <p>Rubans à mesurer (35 au total)</p> <p>Tableaux de lecture</p> <p>Échantillon de lecture</p>

<p>Interprétation de l'ordonnance pour des verres de lunettes (I) (a2.9, a3.2)</p>	<p>Travail en binôme:</p> <p>Mission confiée aux apprenant-e-s:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculez les zones de vision claires à l'aide de l'ordonnance pour des verres de lunettes (de la commande précédente). ▪ Demander aux apprenant-e-s de calculer ou de formuler ce qui suit et de le consigner par écrit: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zone de vision claire avec de nouvelles lunettes ○ Zone de vision claire sans lunettes ○ Zone de vision claire avec les lunettes actuelles (mesurer les lunettes) ○ Interprétation de l'ordonnance pour des verres de lunettes adaptée au destinataire ○ Explication des termes (Sph, Cyl, A, Add, Vsc, Vcc, HSA) ▪ Les apprenant-e-s présentent leurs résultats. ▪ L'instructeur-riche de CI suit une formation continue si nécessaire. 	<p>2 heures</p>	<p>Script de l'école professionnelle</p>
<p>Après-midi</p>			
<p>Modifications de l'ordonnance pour des verres de lunettes (II) (a2.8)</p>	<p>Travail en binôme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant-e-s reçoivent plusieurs ordonnances pour des verres de lunettes. Ils/Elles interprètent les changements attendus pour la clientèle. ▪ Les apprenant-e-s présentent leurs résultats. 	<p>45 min.</p>	<p>Ordonnances pour des verres de lunettes</p>
<p>Choix des verres de lunettes - Indice, revêtements et matériaux (I) (a3.1)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparer le poids, l'épaisseur, la géométrie, l'indice et le revêtement de verres minéraux et synthétiques de même correction mais de matériaux différents. ▪ Les apprenant-e-s documentent les avantages et les inconvénients du point de vue d'un client sur une feuille de travail. 	<p>2 h 30 min.</p>	<p>Feuilles de travail Lunettes de démonstration Verres minéraux et synthétiques (22 jeux) Pèse-lettre ou balance de cuisine Sphéromètre</p>
<p>Choix des verres de lunettes (II) (a3.1)</p>	<p>Partie avec animation en plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'après les connaissances actuelles, quel verre de lunettes recommanderiez-vous et pourquoi? (Référence à l'ordonnance précédente pour des verres de lunettes) ▪ Noter les recommandations sur la feuille de travail. 	<p>15 min.</p>	<p>Feuille de travail Montures de lunettes Ordonnances pour des verres de lunettes 2 à 3</p>

Indication des prix (a3.1)	Apport de l'instructeur-riche de CI: <ul style="list-style-type: none"> Indiquer le prix, envelopper le prix Travail en binôme: <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s se vendent mutuellement des produits complémentaires et indiquent les prix correspondants. 	30 min.									
Jour 3											
Matinée											
Catalogue de produits (a3.1)	Apport de l'instructeur-riche de CI sur le catalogue de produits Travail individuel: <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s cherchent la désignation correcte de verres de lunettes donnés dans le catalogue de produits. 	45 min.	Catalogues de produits en réserve								
Préparation du contrôle de compétences, entretien de vente, (a3.1, a3.6, a3.10)	Introduction de l'instructeur-riche de CI à la mission relative à l'entretien de vente (préparation du contrôle de compétences): <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s réalisent une vente complète de lunettes par groupes de 4. Pour ce faire, les groupes reçoivent tous le même cas. Le groupe de 4 personnes se répartit les phases d'entretien suivantes (déroulement de l'entretien selon le jour du CI 1). Chaque apprenant-e doit avoir le même temps de parole. <table border="1" data-bbox="674 967 1364 1442"> <tr> <td data-bbox="674 967 882 1107">APP 1 env. 11 min.</td> <td data-bbox="882 967 1364 1107"> <ul style="list-style-type: none"> Accueil Interprétation de la prescription Analyse des besoins Zones de vision claires </td> </tr> <tr> <td data-bbox="674 1107 882 1278">APP 2 env. 11 min.</td> <td data-bbox="882 1107 1364 1278"> <ul style="list-style-type: none"> Réadaptation / Nouveauté Solution optique globale Visagisme Présentation des montures de lunettes </td> </tr> <tr> <td data-bbox="674 1278 882 1385">APP 3 env. 11 min.</td> <td data-bbox="882 1278 1364 1385"> <ul style="list-style-type: none"> Préajustement Mesure du centrage (distance pupillaire, hauteur) </td> </tr> <tr> <td data-bbox="674 1385 882 1442">APP 4</td> <td data-bbox="882 1385 1364 1442"> <ul style="list-style-type: none"> Choix des verres de lunettes Mention des prix </td> </tr> </table>	APP 1 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> Accueil Interprétation de la prescription Analyse des besoins Zones de vision claires 	APP 2 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> Réadaptation / Nouveauté Solution optique globale Visagisme Présentation des montures de lunettes 	APP 3 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> Préajustement Mesure du centrage (distance pupillaire, hauteur) 	APP 4	<ul style="list-style-type: none"> Choix des verres de lunettes Mention des prix 	1 h 45 min.	100 montures de lunettes actuelles Catalogue de critères pour le contrôle des compétences Cas pour mission de groupe
APP 1 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> Accueil Interprétation de la prescription Analyse des besoins Zones de vision claires 										
APP 2 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> Réadaptation / Nouveauté Solution optique globale Visagisme Présentation des montures de lunettes 										
APP 3 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> Préajustement Mesure du centrage (distance pupillaire, hauteur) 										
APP 4	<ul style="list-style-type: none"> Choix des verres de lunettes Mention des prix 										

	<p>env. 11 min.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vente supplémentaire ▪ Administratif ▪ Prise de congé 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s aménagent l'espace de vente et s'exercent ensuite tous en même temps à l'entretien de vente. ▪ Ils/Elles s'évaluent mutuellement au sein du groupe à l'aide du catalogue de critères du contrôle de compétences. 		
Centrage - Répétition CI 3	<p>Apport de l'instructeur·rice de CI (référence à la mission pratique):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demandez comment s'est passé le centrage lors de l'entretien de vente. ▪ Les apprenant·e·s présentent les photos de leurs propres systèmes de centrage vidéo et les valeurs mesurées au/à la formateur·rice. 	1 heure	
S'enquérir des expériences dans les établissements - Répétition du CI 3	<p>Travail individuel concernant la mission pratique dans l'établissement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s échangent les lunettes qu'ils/elles ont apportées avec des verres prismatiques, y compris le centrage, et les mesurent (correction totale). ▪ Ensuite, ils/elles contrôlent si les verres de lunettes sont taillés conformément à l'ordonnance pour les verres de lunettes et discutent le cas échéant des écarts. ▪ Ils/Elles citent les défis liés à l'utilisation de verres de lunettes prismatiques. 	30 min.	<p>Frontofocomètre, échelle</p> <p>Lunettes taillées servant de réserve ou tâche supplémentaire</p>
Après-midi			
Contrôle de compétences (I), entretien de vente avec des sujets externes, (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7, a2.5, a2.8, a3.1, a3.6, a3.8, a3.10, a3.17, a3.18, b3.2)	<p>Accueil par l'instructeur·rice de CI du sujet passant le test (formateur·rice ou examinateur·rice) et introduction à la mission de l'entretien de vente (contrôle de compétences):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s réalisent une vente complète de lunettes par groupes de 4. Avec 16 apprenant·e·s, on obtient 4 groupes. Les groupes 1 et 2, ainsi que les groupes 3 et 4 reçoivent le même cas. ▪ Chaque groupe organise de manière autonome quel·le apprenant·e (APP) se charge de quelle phase de discussion (APP1 à APP4 ci-dessous). ▪ Le groupe aménage l'espace de vente de manière autonome. 	3 heures	<p>100 choix de lunettes actuelles/à la mode</p> <p>Prescriptions (anciennes, nouvelles)</p> <p>Description du client et de l'application / de la situation</p> <p>Feuilles de travail</p> <p>Fiche de critères pour l'entretien de conseil, critères possibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les principales phases de l'entretien de conseil ont-elles été respectées?

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En même temps, l'instructeur-riche de CI installe le sujet (formateur-riche ou examinateur-riche). ▪ Objectif: Chaque apprenant-e doit disposer d'une part égale de temps de conversation. <table border="1" data-bbox="674 328 1364 916"> <tr> <td data-bbox="674 328 880 469">APP 1 env. 11 min.</td> <td data-bbox="880 328 1364 469"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil ▪ Interprétation de la prescription ▪ Analyse des besoins ▪ Zones de vision claires </td> </tr> <tr> <td data-bbox="674 469 880 639">APP 2 env. 11 min.</td> <td data-bbox="880 469 1364 639"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réadaptation / Nouveauté ▪ Solution optique globale ▪ Visagisme ▪ Présentation des montures de lunettes </td> </tr> <tr> <td data-bbox="674 639 880 746">APP 3 env. 11 min.</td> <td data-bbox="880 639 1364 746"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préajustement ▪ Mesure du centrage (distance pupillaire, hauteur) </td> </tr> <tr> <td data-bbox="674 746 880 916">APP 4 env. 11 min.</td> <td data-bbox="880 746 1364 916"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix des verres de lunettes ▪ Mention des prix ▪ Vente supplémentaire ▪ Administratif ▪ Prise de congé </td> </tr> </table> <p data-bbox="674 954 1368 978">Contrôle des compétences, déroulement des entretiens de vente:</p> <table border="1" data-bbox="674 997 1379 1415"> <tr> <th data-bbox="674 997 1032 1107">Les groupes mènent les entretiens de vente les uns après les autres</th> <th data-bbox="1032 997 1379 1107">Les autres groupes effectuent le travail pratique*.</th> </tr> <tr> <td data-bbox="674 1107 1032 1415">  <p data-bbox="685 1267 1021 1401">Groupe 1, 45 min, cas 1 Présents: instructeur-riche de CI, formateur-riche/examinateur-riche</p> </td> <td data-bbox="1032 1107 1379 1415">  <p data-bbox="1043 1267 1312 1294">Groupe 2, 3 et 4, 45 min.</p> </td> </tr> </table>	APP 1 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil ▪ Interprétation de la prescription ▪ Analyse des besoins ▪ Zones de vision claires 	APP 2 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réadaptation / Nouveauté ▪ Solution optique globale ▪ Visagisme ▪ Présentation des montures de lunettes 	APP 3 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préajustement ▪ Mesure du centrage (distance pupillaire, hauteur) 	APP 4 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix des verres de lunettes ▪ Mention des prix ▪ Vente supplémentaire ▪ Administratif ▪ Prise de congé 	Les groupes mènent les entretiens de vente les uns après les autres	Les autres groupes effectuent le travail pratique*.	 <p data-bbox="685 1267 1021 1401">Groupe 1, 45 min, cas 1 Présents: instructeur-riche de CI, formateur-riche/examinateur-riche</p>	 <p data-bbox="1043 1267 1312 1294">Groupe 2, 3 et 4, 45 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant-e-s ont-ils/elles fait une proposition convaincante de solution visuelle? ▪ Répondre aux questions des clients ▪ Écouter attentivement ▪ Trouver des solutions convaincantes ▪ Réponses appropriées aux questions des clients (5 points) ▪ Lunettes adaptées recommandées (1 point) <p data-bbox="1581 544 2007 600">Attention: Évaluation par étapes par les experts. Pas de critères trop détaillés</p> <p data-bbox="1581 624 1883 647">Contrôles des compétences:</p> <p data-bbox="1581 671 2051 751">D'une part, les compétences transversales sont évaluées sur les 3 jours et, d'autre part, le jeu de rôle avec les sujets est évalué.</p> <p data-bbox="1581 823 2051 903">Les formateurs évaluent le groupe (attention: Les formateurs n'évaluent pas leurs propres apprenant-e-s)</p> <p data-bbox="1581 927 1816 951">Catalogue de produits</p> <p data-bbox="1581 975 2051 1031">L'expert évalue l'entretien de manière globale, l'instructeur évalue tous les critères</p>
APP 1 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil ▪ Interprétation de la prescription ▪ Analyse des besoins ▪ Zones de vision claires 													
APP 2 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réadaptation / Nouveauté ▪ Solution optique globale ▪ Visagisme ▪ Présentation des montures de lunettes 													
APP 3 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préajustement ▪ Mesure du centrage (distance pupillaire, hauteur) 													
APP 4 env. 11 min.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix des verres de lunettes ▪ Mention des prix ▪ Vente supplémentaire ▪ Administratif ▪ Prise de congé 													
Les groupes mènent les entretiens de vente les uns après les autres	Les autres groupes effectuent le travail pratique*.													
 <p data-bbox="685 1267 1021 1401">Groupe 1, 45 min, cas 1 Présents: instructeur-riche de CI, formateur-riche/examinateur-riche</p>	 <p data-bbox="1043 1267 1312 1294">Groupe 2, 3 et 4, 45 min.</p>													

	 <p>Groupe 2, 45 min, cas 1</p> <p>Présents formateur·rice/examineur·rice</p>	 <p>Groupe 1, 3 et 4, 45 min.</p>		
	 <p>Groupe 3, 45 min, cas 2</p> <p>Présents formateur·rice/examineur·rice</p>	 <p>Groupe 1, 2 et 4, 45 min.</p>		
	 <p>Groupe 4, 45 min, cas 2</p> <p>Présents formateur·rice/examineur·rice</p>	 <p>Groupe 1, 2 et 3, 45 min.</p>		
<p>45 min. par groupe par entretien, 2h15 par groupe pour la mission de 3h au total</p>				
<p>Pendant les jeux de rôle, les groupes non participants effectuent le travail pratique; pour cela, ils établissent une liste des caractéristiques techniques des verres de lunettes et des arguments des clients (p. ex. avec indice élevé à correction plus discrète).</p>				
<p>Contrôle des compétences - Discussion avec jeu de rôle (II) (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7, a2.5, a2.8, a3.1, a3.6, a3.8, a3.10, a3.17,</p>	<p>Partie avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les formateur·rice·s/examineur·rice·s et les apprenant·e·s se donnent des feedbacks sur les jeux de rôle. 		<p>15 min.</p>	

a3.18, b3.2)			
Certificat de compétences - Évaluation (III)	Travail en groupe: <ul style="list-style-type: none"> L'instructeur-riche de CI discute avec tous les groupes des résultats des jeux de rôle (contrôles des compétences). 	45 min.	Contrôles des compétences
Jour 4 Excursion dans une entreprise de fabrication de montures de lunettes (p. ex. Morel en France, Morbier). L'excursion peut également être organisée un autre jour de CI.			
Approfondissement			
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-riche de CI explique la mission de préparation du prochain CI.		Lien vers l'évaluation

Mission de préparation CI 5

- Dresser une liste d'au moins quatre caractéristiques techniques des verres de lunettes, p. ex. l'indice.
- Décrire, pour chaque caractéristique technique, les avantages et les bénéfices pour le client.
- Apporter des lentilles de contact de l'établissement (corrigées, mal corrigées, soit un paquet de 5 lentilles journalières, soit des lentilles mensuelles avec étui) et calculer les champs visuels évidents correspondants.
- Tous les apprenant-e-s apportent des catalogues de produits de verres de lunettes de différents fournisseurs de verres.