

# Cours interentreprises 5

## 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

a4 Vendre des équipements optiques

a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques

b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques

c2 Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e

- 
- **Lentilles de contact**
  - **Zones de vision nettes**
  - **Conseil pour verres multifocaux**
  - **Traitement des objections**
  - **Contrôle final des lunettes**

Éditeur

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

Auteurs

Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker, Marcel Marchion

Images

Shutterstock

Édition

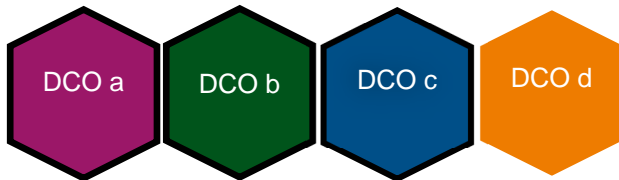
N° 2 / 2023



Association  
Formation Professionnelle  
initiale dans l'Optique

# 2<sup>e</sup> année / 4<sup>e</sup> semestre (mars)

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

La personne en formation interprète l'ordonnance pour les verres de lunettes afin de pouvoir expliquer plus tard à un client, lors d'une analyse des besoins (profil visuel), de quelle amétropie il s'agit et à quelles distances il peut voir.

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 client-e-s pour le choix d'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)
- 
- a3.9 Les opticien-ne-s appliquent les techniques et les méthodes de traitement des réclamations des clients lors d'exercices de mise en situation. (C6)
- 
- 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)
- 
- a3.15 Les opticien-ne-s expérimentent des erreurs de centrage prismatique et découvrent leurs effets sur la perception.. (C3)
- 
- 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)
- 

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

Compétence opérationnelle a4:

### Vendre des équipements optiques

Sur la base des conseils reçus, le client achète un verre de protection solaire idéal pour lui et une monture de lunettes adaptée. L'opticienne CFC confirme la commande du client et indique les modes de paiement. Elle attire l'attention sur différents produits complémentaires, comme par exemple les lentilles de contact et les produits d'entretien.

- a4.1 Les opticien-ne-s font des expériences avec différents matériaux pour lentilles de contact et décrivent leurs propriétés. (C4)
- 

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

Compétence opérationnelle a5:

### Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques

Lors de la remise des lunettes de soleil corrigées, l'opticienne CFC montre au client comment nettoyer et entretenir le plus simplement possible les verres et la monture de lunettes. Elle lui recommande un produit de nettoyage et lui montre comment l'utiliser en fonction de la monture et des verres de lunettes. Dans ses explications, elle tient compte des exigences pertinentes en matière de santé, d'environnement et de sécurité.

- a5.7 Les opticien-ne-s nettoient les lentilles de contact avec différents produits d'entretien et tiennent compte des prescriptions d'hygiène et de sécurité. (C3)
-

## DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

Compétence opérationnelle b2:

### Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques

L'opticien CFC prépare les lunettes pour les remettre à la cliente. Avant le montage et la remise des lunettes, il contrôle la qualité des verres et de la monture de lunettes selon les normes en vigueur et les directives de l'établissement.

b2.1 Les opticien-ne-s font la distinction entre les caractéristiques de qualité des verres de lunettes selon les normes actuelles et citent les tolérances. (C3)

b2.2 Les opticien-ne-s évaluent les montures de lunettes sur la base de critères de qualité selon les normes actuelles et citent les tolérances. (C3)

b2.3 Les opticien-ne-s évaluent les lunettes prêtes à être remises sur la base des critères de qualité selon les normes actuelles et citent les tolérances. (C3)

## DCO c: Travaux administratifs et participation à la mise en place des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c2:

### Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client-e

L'opticienne CFC se renseigne sur la disponibilité et le délai de livraison de la branche de rechange auprès du nouveau fournisseur. La branche de rechange étant disponible, l'opticienne CFC déclenche la commande individuelle. Elle veille à ce que le délai de livraison soit respecté. Après réception de la branche, elle compare les données de la commande avec la marchandise livrée. Elle saisit la réception des marchandises dans le système de gestion interne de l'établissement.

c2.2 Les opticien-ne-s comparent différentes exécutions de commandes de verres de lunettes. (C3)

Missions pratiques en entreprise	Contenu de la formation pour l'école prof.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a2: Regroupez par écrit les arguments que vous utilisez pour convaincre le client que les lunettes à verres progressifs sont une très bonne solution pour le quotidien, mais que des lunettes pour travailler à l'écran sont un meilleur équipement au travail. Pour cette mission de travail, utilisez un exemple de client anonymisé de votre établissement formateur et montrez quelles sont les deux lunettes que vous avez vendues au client.</li> <li>▪ a3: À l'aide d'un exemple de client anonymisé, montrez comment vous procédez pour conseiller des verres multifocaux. Décrivez les informations que vous avez obtenues du/de la client-e et les données de mesure que vous avez prises. Indiquez ensuite le produit que le-a client-e a reçu. Justifiez votre recommandation.</li> <li>▪ a3: Montrez, à l'aide d'une documentation illustrée, quels instruments de mesure vous utilisez. Décrivez les mesures que vous effectuez sur la clientèle et à quoi servent les mesures. Documentez les différences entre les mesures numériques et les mesures manuelles. Expliquez vos conclusions sur les différentes mesures.</li> </ul>	<p>Scripte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a2.8</li> <li>▪ a2.9</li> <li>▪ a3.1</li> <li>▪ a3.6</li> <li>▪ a3.8</li> <li>▪ a3.9</li> <li>▪ a3.10</li> <li>▪ a3.12</li> <li>▪ a3.13</li> <li>▪ a3.14</li> <li>▪ a3.15</li> <li>▪ a3.17</li> <li>▪ a3.18</li> <li>▪ a4.1</li> <li>▪ a5.7</li> <li>▪ b2.1</li> <li>▪ b2.2</li> <li>▪ b2.3</li> <li>▪ c2.2</li> </ul>

Sujet	Contenu	Durée	Outils
Mission préparatoire CI 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Établir une liste des caractéristiques techniques des verres de lunettes et des arguments des clients (p. ex. avec un indice élevé → correction plus discrète)</li> <li>▪ Apporter les propres 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 zones de vision claires correspondantes.</li> <li>▪ Chaque apprenant-e apporte un catalogue de produits de verres de lunettes d'un fournisseur de verres de lunettes.</li> </ul>		
<b>Jour 1</b>			
Matinée			
<b>Introduction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partie avec animation: présenter les lentilles de contact que l'on a apportées et présenter des zones de vision claires</li> <li>▪ S'enquérir des attentes par rapport aux cours</li> <li>▪ Clarifier les aspects organisationnels (excursion)</li> <li>▪ Annoncer les objectifs des cours</li> <li>▪ Présenter évaluation des cours (contrôle/critères de compétences)</li> </ul>	30 min.	Contrôles des compétences
<b>S'enquérir des expériences dans les établissements (répétition du CI 4)</b>	<p><b>Partie avec animation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendu des premières expériences de vente.</li> <li>▪ Qu'est-ce qui vous a bien réussi?</li> <li>▪ Où y a-t-il eu des défis?</li> <li>▪ Regrouper les solutions possibles.</li> <li>▪ Demander des expériences dans le magasin avec des lentilles de contact.</li> </ul>	30 min.	
<b>Lentilles de contact (I) (a4.1, a5.7)</b>	<p><b>Ateliers:</b></p> <p>Chaque groupe de 2 doit préparer un des thèmes suivants de manière «auto-explicative» (interactif, numérique, analogique, ... vidéos, padlet, tableau de conférence, ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atelier 1: Types de lentilles de contact</li> <li>▪ Atelier 2: Mettre et retirer correctement</li> <li>▪ Atelier 3: Hygiène, produits d'entretien, stockage et utilisation</li> <li>▪ Atelier 4: Côté correct de la lentille</li> <li>▪ Atelier 5: Lunettes versus lentilles de contact pour et contre, argumentation sur les avantages pour le client</li> <li>▪ Atelier 6: Conseils et astuces sur l'application, les mauvais</li> </ul>	2 heures	<p>Script de l'école professionnelle sur les lentilles de contact</p> <p>Livre d'Andrea Müller-Treiber, Préparer le matériel pour l'aménagement du stand de marché: Produits d'entretien, lentilles de contact, papier, crayons, ...</p>

	<p>comportements possibles</p> <p>Les apprenant-e-s présentent leurs résultats sous la forme d'un stand de marché. Les instructeur.rice-s de CI photographient les stands de marché et les archivent sous format numérique.</p>		
<b>Règles d'hygiène et de sécurité des lentilles de contact (II) (a5.7)</b>	<p><b>Apport de l'instructeur-riche de CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Règles d'hygiène et de sécurité selon les scripts de l'école professionnelle</li> </ul>	15 min.	Script de l'école professionnelle sur les lentilles de contact
<b>Mettre et retirer des lentilles de contact (III) (a4.1)</b>	<p><b>Travail en binôme:</b></p> <p>Les apprenant-e-s qui ne portent pas de lentilles reçoivent des lentilles de contact d'essai de la part de l'instructeur-riche de CI. Par groupes de deux, ils/elles mettent et retirent les lentilles de contact.</p> <p><b>instructeur-riche de CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soutien en cas de défis</li> <li>▪ Contrôle des lentilles de contact sur les yeux</li> </ul>	45 min.	Lentilles de contact d'essai, vidéo sur la mise en place et le retrait  Miroir
<b>Après-midi</b>			
<b>Expérimenter les lentilles de contact - Zones de vision claires (III) (a2.9)</b>	<p><b>Travail en binôme:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un-e apprenant-e met les lentilles de contact corrigées, l'autre mesure les zones de vision claires.</li> <li>▪ Sur la base des résultats, les apprenant-e-s devaient trouver quelle était la correction des lentilles.</li> <li>▪ Les apprenant-e-s notent les corrections sur la feuille d'exercices.</li> <li>▪ Le résultat final est présenté à l'instructeur-riche.</li> <li>▪ Les résultats sont échangés mutuellement en plénum.</li> </ul>	1 h 30 min.	Lentilles de contact corrigées  Mètre enrouleur, tableau de lecture  Feuille d'exercices à cocher Hypermétropie et myopie
<b>Expérimenter les lentilles de contact (IV) (a4.1)</b>	<p><b>Travail individuel:</b></p> <p>Chaque apprenant-e met des lentilles de contact de couleur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effet</li> <li>▪ Esthétique</li> </ul> <p>Ils/Elles se photographient mutuellement.</p> <p><b>Travail de groupe pendant lequel l'instructeur-riche de CI contrôle les apprenant-e-s:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les apprenant-e-s regroupent les avantages et les inconvénients de l'achat de lentilles de contact en ligne ou dans une boutique de mode.</li> </ul>	1 h 30 min.	Lentilles de contact colorées  Fluorescéine et solution saline



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'instructeur-riche de CI contrôle que les apprenant-e-s n'ont pas subi de blessures aux yeux en mettant et en enlevant les lentilles de contact.</li> <li>▪ Les apprenant-e-s observent le contrôle.</li> <li>▪ Les apprenant-e-s éliminent les lentilles de contact dans le respect de l'environnement.</li> </ul> <p><b>Partie avec animation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évaluer les avantages et les inconvénients de l'achat de lentilles de contact en ligne ou dans une boutique de mode.</li> </ul>		
<b>Expérimenter les lentilles de contact (IV) (a4.1)</b>	<p><b>Partie avec animation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que peuvent faire les apprenant-e-s dans l'établissement en ce qui concerne les lentilles de contact? (Conseils à la clientèle, vente, entretien, ...)</li> </ul> <p><b>Apport de l'instructeur-riche de CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ce qui est autorisé ou prescrit par la loi en ce qui concerne les conseils en matière de lentilles de contact.</li> <li>▪ Qui recommande le produit d'entretien approprié?</li> </ul>	1 heure	Scripte de l'école professionnelle
<b>Jour 2</b>			
<b>Matinée</b>			
<b>Conseil en verres multifocaux (I) – Contrôle de compétences (I) (a3.8)</b>	<p><b>Question de l'instructeur-riche de CI aux apprenant-e-s:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quelle est votre expérience avec les verres multifocaux dans la vente?</li> </ul> <p><b>Ensuite:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un-e apprenant-e mène un entretien de vente avec l'instructeur-riche de CI (client-e), avec ordonnance pour des verres de lunettes (jusqu'à la solution visuelle optimale incluse) pour des verres multifocaux.</li> <li>▪ Les autres apprenant-e-s observent et notent ce qui manque, ce qui était bien / ce qui l'était moins</li> <li>▪ Discussion en plénum pour contrôler les observations des apprenant-e-s.</li> </ul> <p><b>Travail en groupe de 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demander aux apprenant-e-s de dresser une liste des 5 points les plus importants que le-a client-e doit connaître sur les verres</li> </ul>	<p>4 heures</p> <p>10 min.</p> <p>30 min.</p> <p>21 min.</p>	<p>Ordonnances pour des verres de lunettes</p> <p>55 boîtes de Varilux Discovery</p> <p>Aides à la vente pour les verres multifocaux (images avec zones marginales dessinées)</p>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regrouper les avantages des verres multifocaux individuels par rapport aux verres de lunettes standardisés (Internet, catalogue de produits).</li> <li>Dresser une liste des arguments: Quels sont les arguments en faveur de verres de lunettes standardisés et quels sont les arguments en faveur de verres de lunettes individuels?</li> </ul> <p><b>Discussion en plénum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Échanger sur les résultats. Comment expliquez-vous les différences/avantages/inconvénients de la clientèle?</li> <li>L'instructeur-riche de CI cite des exemples de cas (p.ex. différences techniques) que les apprenant-e-s résolvent en plénum.</li> </ul>		Exemples concernant les chaussures, les vêtements, les meubles, ...
<b>Conseil verres multifocaux - Interprétation ordonnance pour des verres de lunettes (III) (a3.8)</b>	<p><b>Travail de groupe à 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les apprenant-e-s reçoivent 5 à 6 (selon la vitesse des apprenant-e-s) ordonnances pour des verres de lunettes pour des verres multifocaux (p. ex. myopie -3.00, correction différente à droite et à gauche, presque aucune correction au loin / seulement addition). Les groupes reçoivent les mêmes ordonnances pour des verres de lunettes.</li> <li>À l'aide de l'ordonnance pour des verres de lunettes, ils doivent déterminer ce qui doit être spécifiquement pris en compte lors des conseils donnés sur les verres multifocaux.</li> <li>Les apprenant-e-s proposent une solution idéale.</li> </ul>	1 heure	Ordonnances pour des lunettes
<b>Conseil pour des verres multifocaux (IV) (a3.8)</b>	<p><b>Jeu de rôle avec des cas donnés</b>, p. ex. un client, mécanicien, fait du vélo pendant ses loisirs, a une très grande distance pupillaire et lit en tenant le livre à 25 cm de ses yeux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chaque groupe travaille sur 3 cas différents.</li> <li>Les apprenant-e-s classent leur cas au bon niveau de la pyramide des produits ou choisissent le verre de lunettes idéal en fonction du type et des exigences du client.</li> <li>Les apprenant-e-s regroupent des arguments convaincants et élaborent un argumentaire.</li> <li>Conseils émotionnels et non techniques.</li> </ul>	1 h 30 min.	
<b>Conseil sur des verres unifocaux - lien avec la mission préparatoire) (I) (a3.8)</b>	<p><b>Travail de groupe</b> (intégration de la liste des caractéristiques techniques des verres de lunettes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regrouper les avantages des verres unifocaux individuels par rapport aux verres de lunettes standardisés (Internet, catalogue de produits).</li> </ul>	30 min.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dresser une liste des arguments: Quels sont les arguments en faveur de verres de lunettes standardisés et quels sont les arguments en faveur de verres de lunettes individuels?</li> </ul> <p><b>Discussion en plénum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger sur les résultats. Comment expliquez-vous les différences/avantages/inconvénients de la clientèle?</li> </ul>		
<b>Jour 3</b>			
<b>Matinée</b>			
<p><b>Entretien de vente (I)</b> (a2.8, a3.1, a3.6, a3.8, a3.10, a3.12, a3.13, a3.14, c2.2)</p>	<p><b>Travail de groupe</b>, par groupes de 3, jeu de rôle sur un entretien de vente:</p> <p>Les apprenant·e·s reçoivent une ordonnance pour des verres de lunettes (différente pour chaque groupe) pour des verres unifocaux. Pendant le jeu de rôle (env. 15 à 20 minutes), un·e apprenant·e joue l'un des rôles suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Client·e (amétrope)</li> <li>▪ Opticien·ne</li> <li>▪ Observateur·rice</li> </ul> <p>L'observateur·rice donne un feed-back sur les compétences professionnelles et communicatives.</p> <p>L'accent doit être mis en particulier sur la recommandation de verres de lunettes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profil visuel</li> <li>▪ Présentation des montures de lunettes</li> <li>▪ Zone de vision claire</li> <li>▪ Réadaptation / Nouveauté</li> <li>▪ Choix des verres de lunettes</li> <li>▪ Argumentaire client</li> <li>▪ Préajustement inclus</li> <li>▪ Mesure des dimensions de la monture de lunettes</li> <li>▪ Mesure de la masse du client (distance pupillaire, hauteur)</li> </ul> <p><b>Discussion en plénum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Commande de verres de lunettes: quelles sont les données pertinentes?</li> <li>▪ Ensuite, les apprenant·e·s justifient leur choix de verres de lunettes (uniquement verres unifocaux) et documentent les résultats.</li> </ul>	<p>1 h 15 min.</p>	<p>Choix de lunettes à la mode</p> <p>Feuilles de travail et de commande</p> <p>Exemples d'ordonnances pour des verres de lunettes (prismatiques et polarisantes)</p>

<p><b>Verres de stock vs. verres RX (a3.1)</b></p>	<p><b>Travail en groupe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les apprenant·e·s comparent des verres de stock avec des verres RX pour 5 lunettes différentes (p. ex. même correction mais aspect différent du verre de lunettes, verre très épais mais presque pas de correction, épaisseur centrale, courbe de base, diamètre, verres de lunettes prismatiques).</li> <li>▪ Les apprenant·e·s documentent (photo, texte, ...) les différences ainsi que les avantages et les inconvénients des verres de stock et des verres RX.</li> </ul>	<p>45 min.</p>	<p>Verres de stock versus verres RX</p>
<p><b>Entretien de vente - Prestations incluses dans le prix des verres et des montures (II) (a3.1, a3.6)</b></p>	<p><b>L'instructeur·rice de CI pose des questions aux apprenant·e·s:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que faites-vous avant que le·a client·e ne reçoive ses lunettes?</li> <li>▪ Comment calculez-vous le coût des verres de lunettes?</li> <li>▪ Comment calculez-vous le coût des montures de lunettes?</li> <li>▪ Comment calculez-vous les prestations de service incluses ou quelles sont les prestations que vous fournissez sans conséquence «visible» sur les coûts?</li> <li>▪ Les apprenant·e·s traitent les questions en groupes.</li> <li>▪ Ils/Elles présentent leurs résultats.</li> </ul>	<p>30 min.</p>	
<p><b>Traitement des objections (a3.9)</b></p>	<p><b>L'instructeur·rice distribue des cartes ou une vidéo avec des questions standard du/de la client·e sur les objections, p. ex:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pourquoi les verres de lunettes sont-ils si chers?</li> <li>▪ Sur Internet, cela coûte beaucoup moins cher?</li> <li>▪ Pouvez-vous me faire 20 %?</li> <li>▪ Pourquoi les verres de lunettes se ternissent-ils?</li> <li>▪ Pourquoi dois-je porter des lunettes tout le temps alors que je ne suis qu'hypermétrope? (L'objection survient pendant l'entretien de conseil et la réclamation n'est faite qu'après).</li> </ul> <p><b>Travail en groupe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les apprenant·e·s préparent un argumentaire en réponse aux questions standard des clients sur les objections.</li> <li>▪ Ils/Elles présentent leurs résultats.</li> <li>▪ Créer un argumentaire pour tou·te·s les apprenant·e·s</li> </ul>	<p>45 min.</p>	<p>Cartes avec questions standard des clients sur les objections ou la vidéo</p>
<p><b>Verres et montures de lunettes prêts à la livraison (b2.1, b2.2, b2.3)</b></p>	<p><b>Travail individuel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les apprenant·e·s reçoivent des fiches techniques de 6 à 8 lunettes différentes (verres unifocaux et multifocaux).</li> <li>▪ Les apprenant·e·s contrôlent les données des lunettes pour</li> </ul>	<p>45 min.</p>	<p>Fiches techniques, fiches de solution Lunettes (kits pour s'entraîner)</p>

	<p>détecter les erreurs (centrage, correction, type de verre de lunettes, revêtements) et les notent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les apprenant-e-s évaluent si les lunettes sont prêtes à être remises et quelles seraient les conséquences d'une erreur pour le-a client-e.</li> <li>Les apprenant-e-s comparent leurs résultats avec la feuille de solutions.</li> </ul>		
Après-midi			
<p><b>Contrôle de compétence - Verres et montures de lunettes prêts à l'emploi (II)</b> (a3.14, a3.15, a3.17, a3.18, b2.1, b2.2, b2.3)</p>	<p><b>Travail individuel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les apprenant-e-s reçoivent les fiches techniques de 6 lunettes différentes (verres unifocaux et multifocaux).</li> <li>Les apprenant-e-s contrôlent les données des lunettes pour détecter les erreurs (centrage, correction, type de verre de lunettes, revêtements) et les notent.</li> <li>Les apprenant-e-s évaluent si les lunettes sont prêtes à être remises, quelles seraient les conséquences des erreurs pour le-a client-e et les notent.</li> </ul>	45 min.	<p>Fiches techniques Lunettes</p>
<p><b>Revêtements de verres de lunettes (I)</b> (a3.1)</p> <p><b>Contrôle de compétences - Évaluation (III)</b></p>	<p><b>Travail en groupe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les apprenant-e-s regroupent les avantages et les inconvénients des revêtements (revêtements spéciaux) de verres de lunettes et notent leurs possibilités d'utilisation. Dans quels cas les revêtements doivent-ils être impérativement recommandés.</li> <li>Ils/Elles notent les arguments des clients.</li> <li>Visualisation des résultats.</li> </ul> <p><b>L'instructeur-riche de CI discute avec chaque apprenant-e des résultats des contrôles de compétences</b></p>	1 heures	
<p><b>Revêtements de verres de lunettes (I)</b> (a3.1)</p> <p><b>Contrôle de compétences - évaluation (IV)</b></p>	<p><b>Travail en groupe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les apprenant-e-s font des expériences avec 5 verres de lunettes ayant différents revêtements (p. ex. empreinte digitale sur les verres de lunettes, perlage de l'eau, antibuée, antistatique, lumière bleue, ...)</li> <li>Les apprenant-e-s remplissent une feuille de travail sur les revêtements.</li> </ul> <p><b>L'instructeur-riche de CI discute des résultats des contrôles de compétences avec chaque apprenant-e.</b></p>	45 min.	<p>Lunettes avec verres enduits ou seulement verres Lumière bleue</p>

<p><b>Résumé du contenu du cours</b></p> <p><b>Éventuellement contrôle des compétences - évaluation (IV)</b></p>	<p><b>Préparer et réaliser un jeu</b>, p. ex. Qui veut gagner des millions? / Qui sait?!:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formuler des questions sur les 3 jours de cours interentreprises.</li> <li>▪ Former des équipes et se poser des questions dans le style de « Qui veut gagner des millions?» ou «Qui sait?!»</li> </ul> <p><b>L'instructeur-riche de CI discute éventuellement des résultats des contrôles de compétences avec chaque apprenant-e.</b></p>	<p>1 h 30 min.</p>	<p>Préparer le jeu</p>
<p><b>Conclusion: évaluation du cours / mission préparatoire / rangement</b></p>	<p>Les apprenant-e-s remplissent ultérieurement en ligne l'évaluation de cours de l'AFPO.</p> <p><b>Plénum:</b></p> <p>L'instructeur-riche de CI explique la mission préparatoire pour le prochain CI.</p>		<p>Lien vers l'évaluation</p>
<p><b>Jour 4</b></p> <p><b>Excursion dans une entreprise de fabrication de verres de lunettes. L'excursion peut également avoir lieu un autre jour de CI.</b></p> <p><b>Mission pour les apprenant-e-s:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Noter les questions qu'ils/elles souhaitent poser au fabricant de lunettes.</li> </ul>			
<p><b>Matin ou après-midi</b></p>			
<p><b>(Thème)</b> (a2.8, a3.1, a3.6, a3.8, a3.10, a3.12, a3.13, a3.14, c2.2)</p>	<p><b>Forme de travail</b>, en groupes de 3</p> <p>Sujet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul> <p>Supplément</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul> <p><b>Discussion en plénum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>	<p>4 heures</p>	<p>Outils</p>

### Mission de préparation CI 6

- Les apprenant·e·s choisissent un produit d'entretien alternatif en concertation avec le spécialiste en lentilles de contact et l'apportent au CI 6.
- Utiliser un argumentaire lors du conseil sur les verres multifocaux et faire profiter de ses expériences au CI 6.
- Utiliser l'argumentaire lors du traitement des objections et faire profiter de ses expériences au CI 6.