

Cours interentreprises 6

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
- b2 Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques

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

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

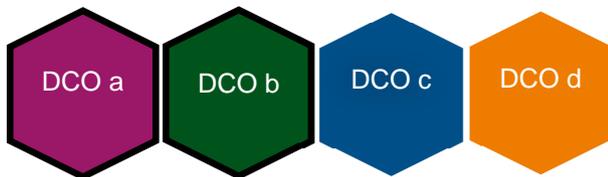
Auteurs Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker, Marcel Marchion

Images Shutterstock

Édition N° 2 / 2023

2^e année / 4^e semestre (mai)

4 jours, avec attestation de compétence



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.

a1.8 Les opticien·ne·s mènent des entretiens conflictuels et agissent dans des situations conflictuelles lors d'exercices de mise en situation en vue de trouver des solutions. (C6)

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)

a3.9 Les opticien·ne·s appliquent les techniques et les méthodes de traitement des réclamations des clients lors d'exercices de mise en situation. (C6)

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)

Missions pratiques en entreprise	Contenu de la formation pour l'école prof.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En accord avec le spécialiste en lentilles de contact, les apprenant-e-s choisissent un produit d'entretien alternatif 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. ▪ a1: Décrivez, à l'aide d'un exemple de cas, comment vous répondez aux objections du client. Décrivez comment créer une atmosphère positive dans une telle situation. ▪ 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, les données de mesure que vous avez prises et citez ensuite le produit que le-a client-e a reçu. Justifiez votre recommandation. ▪ a3: Montrez, à l'aide d'une documentation photographique, quels instruments de mesure vous utilisez. Décrivez les mesures que vous effectuez sur le-a client-e et pourquoi vous avez besoin de ces mesures. Documentez les différences entre les mesures numériques et les mesures manuelles. Expliquez vos conclusions sur les différentes mesures. 	<p>Scripte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a1 «Réclamations et entretiens conflictuels». ▪ a3 «Propriétés optiques des verres multifocaux». ▪ a3 «Distance œil-verre» ▪ a3 «Données de centrage des verres multifocaux». ▪ b2 «Paramètres des lentilles de contact»

	<ul style="list-style-type: none"> Établir une comparaison avec son propre conseil. <p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s présentent en deux groupes le déroulement d'une consultation pour des verres de lunettes. Ils/Elles rédigent une argumentation sur l'utilité axée sur le client concernant les caractéristiques des verres de lunettes (type, indice de réfraction, revêtements...) sur la base de l'entretien de conseil réalisé. <p>Partie avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'instructeur-riche interroge sur les argumentations devant la classe et complète. 		<p>ped en 3d pour choisir les chaussures)</p>
<p>Verres multifocaux - Entretien de conseil (II) (a3.1)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ensuite, les apprenants recherchent et comparent les designs unifocaux (sph. à asph.). Les apprenant-e-s recherchent et comparent les images et les outils de démonstration numériques des générations de verres progressifs. <p>Plénum, question à la classe p. ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ces représentations sont-elles réalistes? Ces représentations correspondent-elles à votre perception? Les verres progressifs sont-ils perçus de cette manière? Comment les clients réagissent-ils à ces images? Qu'attendent les clients ensuite? Quelles sont les alternatives? Quel devrait être une argumentation émotionnelle et adaptée au client? (selle ergonomique pour le cycliste de compétition) 	<p>1 h 30 min.</p>	<p>Images, applis, outils de vente (OptiSwiss..)</p>
<p>Après-midi</p>			
<p>Verres multifocaux - Entretien de conseil (III) (a3.1)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s reçoivent, par groupes de 2, 8 profils visuels (principe de rotation), des ordonnances pour des lunettes et des lunettes, y compris les données de mesure. Rédaction d'argumentations sur les avantages. <p>Partie avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'instructeur-riche présente les 8 lunettes sur l'écran (visualiseur) 	<p>1 h 30 min.</p>	<p>8 lunettes avec missions de travail, y compris photos, données de mesure et profils visuels</p>

	et interroge et complète les argumentations devant la classe.		
Verres multifocaux - Travaux pratiques (IV) (a3.1)	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s reçoivent quatre verres de lunettes et déterminent par des essais visuels le fabricant, le type de verre, l'indice de réfraction... Les apprenant-e-s montrent leurs résultats aux instructeur-ric-e-s et en discutent avec eux. Les apprenant-e-s comparent leurs résultats avec ceux d'autres apprenant-e-s. 	1 h 30 min.	320 verres (progressifs, unifocaux personnalisés, de proximité...)
Verres multifocaux - Conseils sur les verres (V) (a3.1)	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s doivent déterminer, à l'aide de deux profils visuels (presbytes addition plus faible / plus élevée, beaucoup devant l'ordinateur, âge différent, etc., et à partir de quelle addition un verre de proximité est utile), quelle solution visuelle convient le mieux et justifier leur choix. La moitié des participants au cours reçoit un profil visuel (a) et l'autre moitié l'autre profil visuel (b). Les apprenant-e-s présentent leurs résultats et justifient leur choix de verres de lunettes. <p>Instructeur.ric-e de CI: Apport:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zones de vision claires et avantages des deux exemples <p>Remarque: possibilité d'utiliser l'argumentaire sur le conseil en verres multifocaux du CI 5.</p>	1 heure	Profils visuels
Jour 2			
Matinée			
Verres multifocaux vs. verres unifocaux (VI) (a3.1)	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant-e-s regroupent les avantages d'un verre unifocal (groupe 1) et d'un verre multifocal (groupe 2). 	30 min.	Prescription pour presbytie avec une addition faible Tableau de conférence
Verres multifocaux vs. verres relaxants (VII) (a3.1)	<p>Intro instructeur-ric-e de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alternative aux verres unifocaux et progressifs (pour la prescription ci-dessus (verres multifocaux I) avec une faible addition); verres relaxants. <p>Partie avec animation:</p>	45 min.	Outil pour voter (vote numérique ou analogique)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référence au travail de groupe sur les verres multifocaux (II). ▪ L'instructeur-riche de CI pose la question suivante: un verre relaxant (verre unifocal d'aide à l'accommodation) est-il un verre unifocal ou multifocal? ▪ Comparaison et synthèse des opinions. ▪ Réponse possible aux questions des clients (différence de prix, structure, presbytie). ▪ Un verre relaxant est-il utile pour une clientèle presbyte précoce? ▪ Changement ultérieur de verre relaxant en verre progressif. ▪ Différence verre relaxant / verre progressif (structure, point de référence de près, etc.). ▪ Discussion des résultats du vote. 		
Verres multifocaux (VIII) (a3.1)	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant-e-s reçoivent quatre ordonnances pour des verres de lunettes et recherchent les verres de lunettes adaptés à l'aide de deux catalogues de produits (inconnus jusqu'à présent). ▪ Ensuite, division par groupes qui ont choisi les mêmes fabricants. Les apprenant-e-s comparent les résultats entre eux/elles. ▪ Les apprenant-e-s photographient la page du produit choisi et la présentent en plénum. <p>Partie avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Questions-réponses en plénum, p. ex.: Avec quel catalogue de produits vous est-il plus facile de vous y retrouver? Et pourquoi? ▪ Comparaison avec le catalogue de produits interne à l'entreprise? 	1 h 30 min.	<p>Mission de travail et de préparation (établissement)</p> <p>4 ordonnances pour des verres de lunettes avec descriptions des produits (type de verre, indice de réfraction, revêtements, etc.)</p>
Verres multifocaux - Verres de proximité (IX) (a3.1)	<p>Travail en binôme, mission de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Justifier pourquoi il existe des verres de proximité et des verres multifocaux. ▪ Présenter la différence entre les verres de proximité et les verres multifocaux (progressifs, bifocaux et trifocaux). ▪ Pourquoi fabrique-t-on des verres de proximité? ▪ Les apprenant-e-s présentent les résultats sur un tableau de conférence. 	1 h 15 min.	<p>Mission travail en binôme</p> <p>Tableau de conférence</p>
Après-midi			
Verres de proximité - Profil visuel	Analyse du poste de travail / profil visuel (photos de différents	2 heures	Profils de clients prédéfinis

(a3.1)	<p>postes de travail, profils de clients):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ À quelle distance le-a client-e travaille-t-il/elle? ▪ Quel travail le-a client-e effectue-t-il/elle exactement? P. ex. travail debout, fraiseuse CNC, saisie sur PC, banquier avec plusieurs écrans, joueur d'orgue, ... <p>Ateliers:</p> <p>Chaque groupe de quatre 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"> ▪ Atelier 1: Lunettes pour ordinateur → Profil visuel ▪ Atelier 2: Lunettes pour écran ▪ Atelier 3: Verres mi-distance ▪ Atelier 4: Verres de lecture avancés ▪ Atelier 5: Trucs et astuces pour une bonne utilisation (aménagement du poste de travail, ne pas être en mesure de conduire...) ▪ Les apprenant-e-s présentent leurs résultats sous la forme d'un stand de marché. ▪ Les instructeur-riche-s de CI photographient les stands du marché et les archivent sous format numérique. ▪ Les apprenant-e-s élaborent un argumentaire pour savoir quand il faut recommander des lunettes avec des verres de proximité à un-e client-e et présentent leurs résultats. ▪ Créer un argumentaire commun pour tous les apprenant-e-s. 		<p>correspondant aux photos</p> <p>Contrôles des compétences:</p> <p>(Établir des critères et une fiche de contrôle)</p> <p>Les critères sont:</p> <p>Présentation</p> <p>Présentation</p> <p>Contenu</p> <p>Techniquement correct</p> <p>Argumentaire</p> <p>Pouvoir répondre aux questions de l'instructeur-riche</p>
<p>Introduction au traitement des objections et des réclamations (a3.9)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant-e-s reçoivent des lunettes défectueuses, comme par exemple: défaut de revêtement, ... ▪ Ils/Elles discutent et font des recherches par groupes de deux sur les raisons et les influences qui peuvent être à l'origine es défauts. <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussion autour des résultats • Lesquelles pourraient être des objections, lesquelles des réclamations? ▪ Ensuite, les apprenant-e-s établissent une liste des cas possibles et de leur cause (photos, vidéos...). 	<p>1 heure</p>	<p>Lunettes présentant des défauts dus par exemple à un lave-vaisselle, à une morsure de chien, à des résidus d'agents bloquants à la couche de protection des traitements antireflets, à des restes de laque, à des lunettes en plastique mates....</p>

<p>Traitement des objections - Mission préparatoire (a3.9)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant-e-s préparent des études de cas sur le traitement d'objections spécifiques à un produit et les mettent en pratique dans un jeu de rôle. ▪ Les apprenant-e-s utilisent leur argumentaire du CI 5. <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Discuter des résultats: Quelles objections ont été prises comme sujet? (S'agissait-il d'une objection ou d'une réclamation?) ▪ Les arguments ou les décisions concernant les objections sont-ils valables? <p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant-e-s recherchent la différence entre le traitement d'une objection et d'une réclamation. (L'objection survient pendant l'entretien de conseil et la réclamation seulement après (quelque chose s'est mal passé, le client a peut-être été vu pour la première fois → cause de l'émotion). ▪ Les apprenant-e-s présentent leurs résultats. 	<p>1 heure</p>	<p>Études de cas, p. ex: Prix, protection contre les rayures, vitesse de changement de couleur, lunettes qui ternissent, prix de la monture en plastique</p>
<p>Jour 3</p>			
<p>Matinée</p>			
<p>Réclamations (I) (a1.8, a3.9)</p>	<p>L'instructeur-riche de CI met en scène une réclamation de client avec un-e apprenant-e:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'apprenant est censé être un «animal alpha» et n'est pas préparé à la réclamation. ▪ L'instructeur-riche de CI confronte l'apprenant à une simple réclamation professionnelle (p. ex. monture de lunettes cassée, vis desserrée). L'instructeur-riche de CI dit qu'il/elle n'a rien fait et que tout était déjà cassé. <p>L'instructeur-riche de CI demande à l'apprenant-e:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qu'avez-vous ressenti pendant la réclamation? ▪ D'après vous, pourquoi le client a-t-il agi de la sorte? Qu'est-ce qui l'a motivé? ▪ Qu'auriez-vous pu faire de mieux pendant la réclamation? <p>L'instructeur-riche du CI pose des questions au plénum / brainstorming:</p>	<p>45 min.</p>	<p>Préparer exemples de cas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D'après vous, pourquoi le client a-t-il agi de la sorte? ▪ Qu'est-ce qui a motivé le client? ▪ Avez-vous déjà fait une réclamation? Qu'avez-vous ressenti à cette occasion? ▪ Quel est le côté positif d'une réclamation? 		
<p>Réclamations (II) - (a1.8, a3.9)</p>	<p>Travail en groupe de deux, élaborer un guide d'entretien pour les réclamations:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ À quoi dois-je faire attention en cas de réclamation? Les apprenant·e·s font leurs propres recherches. (Devraient connaître les 10 règles d'or) ▪ Quelles sont vos questions de base sur les réclamations? ▪ Les apprenant·e·s écrivent leurs questions. <p>Vérifier le guide d'entretien de réclamation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les groupes de 2 reçoivent tous la même vidéo divisée en séquences et appliquent leur guide, vérifient si le guide fonctionne et l'améliorent si nécessaire. 	<p>1 heure</p>	<p>Vidéo divisée en séquences selon les «10 règles d'or»: p.ex. 1e séquence: Accueil (Point 1)</p> <p>2e séquence: Description du problème (points 1, 2, 3, 4)</p> <p>3e ...</p> <p>Zusammenfassung (10 goldene Regeln)</p>  <p>The infographic lists 10 golden rules for handling complaints:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bewahren Sie Ruhe! 2. Hören Sie erst einmal nur zu! 3. Lassen Sie den Gast ausreden! 4. Zeigen Sie Verständnis! 5. Bleiben Sie stets sachlich! 6. Fühlen Sie sich nicht persönlich angegriffen! 7. Seien Sie freundlich! 8. Machen Sie sich Notizen! 9. Bieten Sie eine angemessene Entschuldigung an! 10. Melden Sie den Vorfall intern, damit Maßnahmen eingeleitet werden können!
<p>Réclamations - Réflexion (III) (a1.8, a3.9)</p>	<p>Jeux de rôle, 1 jeu de rôle préparé (agression insidieuse, agression immédiate présente), à quatre (2 groupes de 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 apprenant·e·s réalisent les jeux de rôles ▪ Les deux autres apprenant·e·s contrôlent le jeu de rôle (déroulement, comportement, ...) à l'aide du guide d'entretien de réclamation. ▪ Le guide sera adapté le cas échéant. <p>Partie avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quels sont les enseignements fondamentaux de cette séquence? Qu'est-ce qui est plus facile pour moi maintenant qu'avant? ▪ De quoi d'autre ai-je besoin pour mener un entretien de réclamation axé sur la recherche de solutions? ▪ Qu'est-ce que je ferais mieux la prochaine fois? ▪ À quoi vous seriez vous attendu si vous aviez été le client? <p>Travail individuel: Règles de comportement dans les relations avec la clientèle pendant la phase de réclamation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s recherchent quelles sont les règles de comportement recommandées ou non dans les situations de réclamation. 	<p>1 heure</p>	<p>2 jeux de rôle</p> <p>Padlet, autre outil avec des thèmes centraux</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Ils/Elles déposent leurs résultats sous format numérique pour le bon thème central (Padlet, tableau blanc). Il en résulte un aperçu des contributions de tous les apprenant-e-s. <p>L'instructeur-riche de CI tire un bilan des résultats.</p>		
Réclamations - Réflexion (IV) (a1.8, a3.9)	<p>Partie avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comment allez-vous réclamer la prochaine fois? Pourquoi? À quoi faites-vous attention? Allez-vous du reste faire une réclamation? Allez-vous réclamer davantage? 	15 min.	
Tendances de la mode des lunettes et leur vitrification (I) (a3.1)	<p>Travail individuel:</p> <p>Les apprenant-e-s effectuent des recherches de manière autonome:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dernières tendances de la mode? Qu'est-ce qui est «in»? <p>Instructeur.riche de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Où avez-vous obtenu ces informations? <p>Réponses possibles des apprenant-e-s:</p> <ul style="list-style-type: none"> Représentant Magazines de mode Salon Argumentations... Instagram (→Transition vers le thème suivant) <p>Les informations et les résultats sont présentés via Patchwork (affichage) (tendance femmes, hommes...).</p>	30 min.	
Tendances de la mode des lunettes et de leur vitrification (II) (a3.1)	<p>Instructeur.riche de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Influence des influenceurs. Instagram sur les lunettes / lunettes de soleil / lentilles de contact. Quelles sont les campagnes publicitaires sur les lunettes de vue / de soleil que vous connaissez? / ...qui sont actuellement en cours? Message publicitaire? Public cible? Montrer <p>Animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recueillir l'opinion personnelle Les lunettes peuvent-elles être visuellement vitrifiées? 	30 min.	

	<ul style="list-style-type: none"> • Quel fournisseur? 		
Après-midi			
Verres progressifs et sport (I) (a3.1)	<p>Essayer et expérimenter différents sports avec des verres progressifs (Essilor Discovery):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Golf ▪ Tennis de table ▪ Tennis ▪ Badminton ▪ Bowling ▪ Fléchettes ▪ Jeu de lancer ▪ Billard ▪ Vélo de course ▪ Football ▪ Randonnées en montagne ▪ Équitation ▪ Hornuss ▪ Plongée 	1 h 30 min.	Essilor Discovery Clubs de golf (putter) Cible pour fléchettes et fléchette Boule Tir sur cible avec des anneaux en bois Mini billard Vélo de course Football
Verres progressifs et sport (II) (a3.1)	<p>Travail de groupe (groupe de deux):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apprenant·e·s sont confrontés à des défis qu'ils doivent résoudre de manière autonome (lunettes de plongée, lunettes de golf...). • Les instructeur·rice·s mettent du matériel à disposition et les apprenant·e·s doivent organiser les informations nécessaires sur Internet ou auprès du prestataire (correction, prise de mesures, initiation...). • Les apprenant·e·s présentent leurs résultats devant le groupe. • Ce faisant, les apprenant·e·s mettent en évidence les particularités et les différences par rapport aux verres progressifs. 	1 h 30	Masque de plongée Lunettes de golf Lunettes de billard Lunettes pour sports de balle...
Contrôle final des lunettes - respect des tolérances	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s contrôlent l'aptitude à la remise de 5 lunettes en respectant les exigences relatives aux écarts limites (DIN EN ISO 8980 & 21987). ▪ Ce faisant, les apprenant·e·s établissent les conséquences possibles du non-respect des tolérances. ▪ Ensuite, les apprenant·e·s présenteront leurs conclusions sous 	1 heure	100 lunettes: 30 vision progressive 30 unifocaux/prisme 30 proximité 10 bifocaux

	la forme d'un travail de groupe (2-3) à l'aide d'un exemple.		
Jour 4			
Matinée			
Réclamation - lunettes prêtes à être remises (IV) (a1.8, a3.9, b2.1, b2.2, b2.3)	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque apprenant·e résout un exemple de cas donné concernant une réclamation simple. ▪ Chaque apprenant·e reçoit des lunettes unifocales ou multifocales, une ordonnance pour des verres de lunettes et une commande avec une réclamation (p. ex. verre multifocal taillé trop haut, revêtement des verres de lunettes, droite et gauche inversées, longueur du canal par rapport à la correction droite et gauche, matériau du verre / poids, anisométrie par rapport à la longueur du canal...). ▪ Chaque apprenant·e élabore individuellement une solution à la mission. ▪ Les solutions pour les verres de lunettes sont visibles sur une feuille de solutions. ▪ Ils/Elles présentent oralement la solution à la réclamation. ▪ Kahoot pour vérifier des questions thématiques générales, p. ex: Les lunettes 1 à 4 ont des problèmes de prismes. Les lunettes 4 à 8 ont des verres intervertis, etc. Dans Kahoot, poser des questions sur les 4 premières lunettes, puis sur les 4 suivantes, etc. ▪ Les résultats individuels des apprenant·e·s sur les études de cas sont présentés à tour de rôle et les réponses sont données aux questions générales de Kahoot. 	2 h 30 min.	5 x 16 (+Tessin) = 85 lunettes Ordonnance pour des verres de lunettes, commande avec réclamation Feuille de solution Kahoot
Réclamations (V) (a1.8, a3.9)	<p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apprenant·e·s reçoivent une vidéo d'une conversation sur les réclamations et doivent discuter en plénum de ce qui était bon et de ce qui ne l'était pas. • Quelles sont les étapes de la réclamation que les apprenant·e·s ont perçues? • Comment les apprenant·e·s évaluent-ils la satisfaction du point de vue du conseiller et du point de vue du client? • Selon vous, la solution était-elle appropriée? • En outre, ils doivent discuter de l'évaluation du profil de personnalité. 	1 heure	Créer ou rechercher une vidéo Peut aussi être étranger à l'optique

	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles suggestions d'amélioration feraient-ils? 		
Réclamations (VI) (a1.8, a3.9)	<p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarifier les questions fondamentales des apprenant·e·s concernant les réclamations. ▪ Si les apprenant·e·s ne posent pas de questions, l'instructeur·rice de CI pose des questions sur les réclamations. 	30 min.	Questions sur les réclamations
Après-midi			
Apprenant·e·s: Remplir les contrôles de compétences	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ils/Elles remplissent les contrôles de compétences / critères. 	15 min.	Contrôles des compétences
Verres de proximité (II) - Stage (a3.1)	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s reçoivent 6 images différentes concernant les besoins des clients (distances pour p. ex: menuisier, pupitre de musicien, ordinateur portable, cuisinier, enseignant, plusieurs ordinateurs de bureau), 6 ordonnances pour des lunettes et 6 types de verres de proximité. ▪ Les apprenant·e·s doivent les classer en 6 types. 	30 min.	6 profils (images, ordonnances, types de verre) Feuille de travail
Formation sur le verre externe	Lunettes de sport, gestion de la myopie, avenir de la vision progressive, questions techniques par session ZOOM	1 heure	Demander un intervenant
Verres multifocaux pour lunettes pour enfants (V) (a3.1)	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s reçoivent des lunettes pour enfants et une ordonnance pour des verres de lunettes. ▪ Les apprenant·e·s font des recherches sur les raisons de la presbytie et établissent par équipes de deux les différences et les similitudes avec les verres multifocaux pour adultes. ▪ Ils/Elles abordent ainsi les méthodes de mesure, le centrage, les paramètres ... ▪ Les apprenant·e·s se créent un ouvrage de référence et le présentent au groupe. 	45 min.	Montures de lunettes pour enfants
Paramètres des verres multifocaux (VI) (a3.1)	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les apprenant·e·s recherchent de manière autonome les paramètres standard de la vision progressive des différents fabricants (Optiswiss, Rodenstock, Zeiss, Essilor, Reize, Hoya, Knecht...). ▪ Ils/Elles comparent leurs résultats entre eux. ▪ Ils/Elles élaborent une vue d'ensemble avec les conséquences 	1 heure	Solutions pour les paramètres de stand Procédure avec des exemples de lunettes (angle monture-verres, distance pupillaire, courbe de base, assise des lunettes,

	<p>d'un écart par rapport à ces écarts-types.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils/Elles établissent une check-list pour traiter une réclamation concernant des lunettes à verres progressifs incompatibles (contrôle de la correction, centrage, ajustement...). <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les instructeur·rice·s s'assurent des résultats et les complètent. 		<p>commentaires des clients...)</p> <p>Photos</p>
Contrôle des connaissances	<p>Résumé:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les apprenant·e·s reçoivent un contrôle de réussite à effectuer sur les thèmes traités (quiz, mots croisés...etc.). 	15 min.	Numérique, tableau de conférence, quiz....
Instructeur·rice: Discuter des contrôles de compétences avec les apprenant·e·s (I)	<p>Individuellement:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pendant que les apprenant·e·s effectuent des exercices avec les lunettes de simulation, l'instructeur·rice de CI discute des contrôles de compétences avec les apprenant·e·s. (env. 2 heures) 		
Conclusion: Évaluation de cours / mission préparatoire / rangement	<p>Les apprenant·e·s remplissent ultérieurement en ligne l'évaluation de cours de l'AFPO.</p> <p>Plénum:</p> <p>L'instructeur·rice explique le travail de préparation pour le prochain CI.</p>	15 min.	Lien vers l'évaluation

Mission de préparation CI 6

- Utiliser l'argumentaire lors du conseil en matière de verres de proximité et faire part des expériences faites lors du CI 7.
- Les apprenant-e-s reçoivent quatre ordonnances pour des verres de lunettes (du jour 1) et trouvent des verres de lunettes possibles à l'aide du catalogue de produits interne à l'établissement.
- Les apprenant-e-s utilisent leur check-list de réclamations concernant les verres progressifs chez le client et notent les résultats et les expériences qu'ils/elles apportent et présentent au CI 7.