

# Corso interaziendale 6

Ottici AFC



competenze operative:

a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica

a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

- 
- **Confronto tra lenti multifocali, near comfort e relax**
  - **Valutazione della consegna degli occhiali**
  - **Condurre colloqui di consulenza**
  - **Trattamento dei reclami**

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

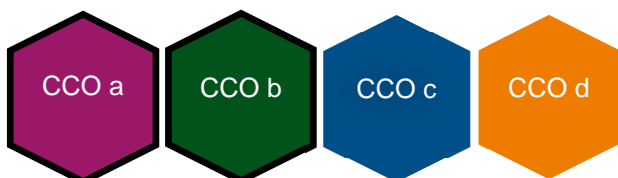
Autori Nick Burkhardt, Thierry Egli,  
Roland Galliker, Marcel Marchion

Immagini Shutterstock

Edizione n. 2 / 2023

## 2° anno / 4° semestre (maggio)

4 giorni, con nota di valutazione



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

Competenza operativa a1:

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

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

a1.8 Gli ottici AFC conducono colloqui conflittuali e in situazioni pratiche agiscono con azioni orientate alla soluzione. (C6)

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

Competenza operativa a3:

### Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

L'ottico AFC, considerando i risultati scaturiti dalla determinazione del profilo visivo, propone diversi tipi di lente. Spiega al cliente le particolarità e le caratteristiche delle diverse lenti oftalmiche e per quale tipo di necessità ciascun tipo si presta particolarmente. L'ottico AFC sceglie tra le montature in assortimento i modelli in linea con le esigenze del cliente e in grado di soddisfare i requisiti tecnici.

L'ottico AFC fornisce informazioni dettagliate sulle diverse varianti proposte, sulla base di argomentazioni strutturate, fondate ed esaustive, esponendo al cliente diverse possibili soluzioni. Il cliente si mostra indeciso e titubante nell'acquisto di un paio di occhiali da sole. L'ottico AFC elenca allora i diversi vantaggi offerti e di cui il cliente potrà beneficiare acquistando nel negozio di ottica il paio di occhiali da sole scelto. L'ottico AFC spiega al cliente che, oltre ad approfittare di un prezzo vantaggioso, potrà contare su diversi altri servizi.

Per concludere il cliente decide, sulla base dei consigli forniti dall'ottico AFC, di acquistare un modello leggero, con lenti di facile cura.

a3.1 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta delle lenti oftalmiche, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C6)

a3.9 Gli ottici AFC utilizzano tecniche e metodi per gestire i reclami dei clienti in situazioni pratiche. (C6)

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

Competenza operativa b2:

### Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

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

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

b2.2 Gli ottici AFC valutano le montature in base a criteri di qualità secondo le normative in vigore e nominano le tolleranze. (C3)

b2.3 Gli ottici AFC valutano gli occhiali pronti alla consegna in base a criteri di qualità secondo le normative in vigore e nominano le tolleranze. (C3)

Compiti di lavoro in azienda	Contenuti della formazione SPB
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gli allievi, in accordo con lo specialista per lenti a contatto, scelgono un prodotto alternativo per la cura delle lenti a contatto e lo portano CI 6.</li><li>▪ Utilizzare l'elenco di argomentazioni nella consulenza di lenti multifocali e portate le esperienze al CI 6.</li><li>▪ Utilizzare l'elenco di argomentazioni nella gestione delle obiezioni e portate le esperienze al CI 6.</li><li>▪ a1: descrivete, con l'aiuto di un caso di studio, come affrontate le obiezioni del cliente. Descrivete come create un'atmosfera positiva in una situazione del genere.</li><li>▪ a3: utilizzando un esempio di cliente anonimo, mostrate come operate in una consulenza per lenti multifocali. Descrivete quali informazioni avete ottenuto dal cliente, quali misurazioni avete effettuato e nominate il prodotto che il cliente ha ricevuto. Motivate la vostra raccomandazione.</li><li>▪ a3: mostrate con l'aiuto di una documentazione di immagini quali strumenti di misura utilizzate. Descrivete quali misurazioni effettuate sul cliente e a cosa vi servono le misurazioni. Documentate le differenze tra le misurazioni digitali e quelle manuali. Spiegate le vostre esperienze con le diverse misurazioni.</li></ul>	<p>Dispense:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ a1 «Reclami e colloqui conflittuali»</li><li>▪ a3 «Caratteristiche ottiche delle lenti multifocali»</li><li>▪ a3 «Distanza apice corneale»</li><li>▪ a3 «Dati di centrature delle lenti multifocali»</li><li>▪ b2 «Parametri delle lenti a contatto»</li></ul>

Tema	Contenuto	Durata	Mezzi ausiliari
Compito di preparazione CI 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli allievi, in accordo con lo specialista per lenti a contatto, scelgono un prodotto alternativo per la cura delle lenti a contatto e lo portano CI 6.</li> <li>▪ Utilizzare l'elenco di argomentazioni nella consulenza di lenti multifocali e portate le esperienze al CI 6.</li> <li>▪ Utilizzare l'elenco di argomentazioni nella gestione delle obiezioni e portate le esperienze al CI 6.</li> </ul>		
<b>Giorno 1</b>			
<b>Mattino</b>			
<b>Introduzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Giro di presentazioni (in veste di cliente avete ricevuto una consulenza insoddisfacente? Avete mai presentato un reclamo? Che tipo di profilo di personalità situazionale avete: rosso, giallo, verde, blu?). Quali tipi di clienti reclamano e come differenziate i reclami?</li> <li>▪ Chiedere le aspettative sul corso</li> <li>▪ Chiarire punti organizzativi</li> <li>▪ Rendere noti gli obiettivi del corso</li> <li>▪ Presentare valutazione del corso (note e criteri di valutazione)</li> </ul>	1 ora	Note di valutazione.
<b>Lenti multifocali – colloquio di consulenza (I) (a3.1)</b>	<p><b>Colloquio di consulenza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un allievo effettua un colloquio di consulenza completo di fronte al gruppo del corso. Il formatore assume il ruolo del cliente</li> <li>▪ i partecipanti al corso ricevono una scheda di valutazione che compilano individualmente. Il riscontro viene dato in seguito</li> <li>▪ sulla base della scheda di valutazione si possono vedere i criteri dei requisiti PQ</li> </ul> <p><b>Plenum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ domanda: cosa trovate più difficile in un colloquio di consulenza?</li> </ul> <p><b>Input formatore CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ illustrare una consulenza sulle lenti multifocali orientata al cliente utilizzando un esempio non del campo ottico</li> <li>▪ fare un confronto con la propria consulenza</li> </ul>	1 ora 30 min.	Strumenti dimostrativi di supporto alle vendite (tipi di lenti, rivestimenti, ecc.).  Scheda di valutazione.

	<p><b>Lavoro di gruppo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi presentano in due gruppi lo svolgimento di una consulenza per lenti</li> <li>▪ creano un'argomentazione dei vantaggi orientata al cliente sulle caratteristiche delle lenti (tipo, indice di rifrazione, rivestimenti...) sulla base della consulenza effettuata</li> </ul> <p><b>Moderazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ il formatore chiede le argomentazioni davanti alla classe e le completa</li> </ul>		<p>Immagini Thierry (scarpe, video, es. SportXX; misurazione 3d del piede per la scelta delle scarpe).</p>
<p><b>Lenti multifocali – colloquio di consulenza (II) (a3.1)</b></p>	<p><b>Lavoro di gruppo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ successivamente gli allievi ricercano e confrontano i designi delle lenti monofocali (sf. e asf.)</li> <li>▪ gli allievi ricercano e confrontano immagini e strumenti dimostrativi digitali delle generazioni progressive</li> </ul> <p><b>Plenum, domanda alla classe, ad es.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ queste rappresentazioni sono realistiche?</li> <li>▪ queste rappresentazioni corrispondono alla vostra percezione?</li> <li>▪ è così che vengono percepite le lenti progressive?</li> <li>▪ come reagiscono i clienti a queste immagini?</li> <li>▪ cosa si aspettano successivamente i clienti?</li> <li>▪ quali alternative ci sono</li> <li>▪ come dovrebbe essere un'argomentazione emozionale e mirata al cliente? (sella ergonomicamente personalizzata per il ciclista professionale)</li> </ul>	<p>1 ora 30 min.</p>	<p>Immagini, app, strumenti di vendita (OptiSwiss...).</p>
<p>Pomeriggio</p>			
<p><b>Lenti multifocali – colloquio di consulenza (III) (a3.1)</b></p>	<p><b>Lavoro di gruppo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricevono in gruppi di 2, 8 profili visivi (principio di rotazione), prescrizioni di occhiali e occhiali compresi i dati di misurazione</li> <li>▪ creare argomentazioni sui vantaggi</li> </ul> <p><b>Moderazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ il formatore presenta gli 8 occhiali sullo schermo (visualizzatore) e chiede alla classe le argomentazioni, completandole</li> </ul>	<p>1 ora 30 min.</p>	<p>8 occhiali con compiti di lavoro comprese immagini, dati di misurazione e profili visivi.</p>

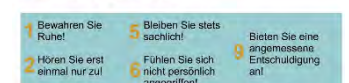
<b>Lenti multifocali – prove pratiche (IV)</b> (a3.1)	<b>Lavoro individuale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>gli allievi ricevono quattro paia di lenti e identificano tramite prove di visione il produttore, il tipo di lente, l'indice di rifrazione...</li> <li>gli allievi mostrano ai formatori i propri risultati e li discutono con loro</li> <li>gli allievi confrontano i propri risultati con altri allievi</li> </ul>	1 ora 30 min.	320 lenti (progressive, monofocali personalizzate, comfort...).
<b>Lenti multifocali – consulenza sulle lenti (V)</b> (a3.1)	<b>Lavoro individuale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>gli allievi devono determinare la soluzione visiva più adatta e giustificare tale scelta sulla base di due profili visivi (presbiopia addizione più debole/più alta, molto tempo davanti al PC, differente età, ecc.)</li> <li>metà dei partecipanti al corso riceve un profilo visivo (a) e l'altra metà l'altro profilo visivo (b)</li> <li>gli allievi presentano i loro risultati e motivano la loro scelta delle lenti</li> </ul> <b>Input formatore CI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>campi visivi nitidi e vantaggi di entrambi gli esempi</li> </ul> <p>Nota: è possibile utilizzare l'elenco di argomentazioni sulla consulenza delle lenti multifocali del CI 5.</p>	1 ora	Profili visivi.
<b>Giorno 2</b>			
<b>Mattino</b>			
<b>Lenti multifocali contro lenti monofocali (VI)</b> (a3.1)	<b>Lavoro di gruppo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>gli allievi confrontano i vantaggi di una lente monofocale (gruppo 1) e di una lente multifocale (gruppo 2)</li> </ul>	30 min.	Ricetta per presbiopia con addizione debole. Flipchart.
<b>Lenti multifocali contro lenti Rex (VII)</b> (a3.1)	<b>Input formatore CI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>alternativa alle lenti monofocali e alle lenti progressive (per la ricetta di cui sopra (lenti multifocali I) con debole addizione); lenti relax</li> </ul> <b>Moderazione:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>riferimento al lavoro di gruppo sulle lenti multifocali (II)</li> <li>il formatore CI pone la domanda: una lente relax (lente monofocale a supporto accomodativo) è una lente monofocale o una lente multifocale?</li> </ul>	45 min.	Votazione strumento (digitale o analogico).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ confronto e riassunto delle opinioni</li> <li>▪ possibile risposta alle domande dei clienti (differenza di prezzo, costruzione, presbiopia)</li> <li>▪ una lente relax è utile per i clienti con presbiopia precoce?</li> <li>▪ passaggio successivo da lente relax a lente progressiva</li> <li>▪ differenza tra lenti relax e progressive (costruzione, punto di riferimento vicino, ecc.)</li> <li>▪ discussione dei risultati della votazione</li> </ul>		
<b>Lenti multifocali (VIII) (a3.1)</b>	<p><b>Lavoro individuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricevono quattro prescrizioni di lenti e cercano le lenti appropriate con l'aiuto di due cataloghi di prodotti (finora sconosciuti)</li> <li>▪ successivamente formati dei gruppi di allievi che hanno scelto gli stessi produttori. Gli allievi confrontano i risultati tra loro</li> <li>▪ gli allievi fotografano la pagina del prodotto scelto e la presentano in plenum</li> </ul> <p><b>Moderazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sessione di domande in plenum, ad es.: quale catalogo di prodotti avete trovato più facile da usare? E perché?</li> <li>▪ confronto con il catalogo prodotti della propria azienda?</li> </ul>	1 ora 30 min.	<p>Compito di lavoro e compito di preparazione (azienda).</p> <p>4 prescrizioni di lenti con descrizione dei prodotti (tipo di lente, indice di rifrazione, rivestimenti, ecc.).</p>
<b>Lenti multifocali – lenti comfort (IX) (a3.1)</b>	<p><b>Lavoro con partner, compito di lavoro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spiegare perché esistono lenti comfort e lenti multifocali</li> <li>▪ mostrare la differenza tra lenti comfort e lenti multifocali (progressive, bifocali e trifocali)</li> <li>▪ perché si producono lenti comfort?</li> <li>▪ gli allievi presentano i risultati su una flipchart</li> </ul>	1 ora 15 min.	<p>Compito di lavoro con partner.</p> <p>Flipchart.</p>
<b>Pomeriggio</b>			
<b>Lenti comfort – profilo visivo (a3.1)</b>	<p><b>Analisi del posto di lavoro / profilo visivo (foto di diversi posti di lavoro, profili dei clienti):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a quale distanza lavora il cliente?</li> <li>▪ che tipo di lavoro svolge esattamente il cliente? Ad es. lavora in piedi, con una fresa a controllo numerico, inserisce dati in un PC, lavora in banca con diversi schermi, suona un organo...</li> </ul> <p><b>Workshop:</b></p> <p>Ogni gruppo di quattro persone deve preparare uno dei seguenti temi "autoesplicativi" (interattivo, digitale, analogico, video, padlet, flip...):</p>	2 ore	<p>Profili predefiniti di clienti abbinati alle foto.</p> <p><b>Note di valutazione:</b></p> <p>(creare criteri e foglio di controllo)</p> <p>I criteri sono:</p> <p>rappresentazione</p> <p>presentazione</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Workshop 1: occhiali da computer → profilo visivo</li> <li>▪ Workshop 2: occhiali da interno</li> <li>▪ Workshop 3: lenti wellness</li> <li>▪ Workshop 4: lenti da lettura con profondità di campo</li> <li>▪ Workshop 5: consigli e suggerimenti per un uso corretto (allestimento del posto di lavoro, non idoneità alla guida...)</li> <li>▪ gli allievi presentano i loro risultati sotto forma di stand di mercato</li> <li>▪ gli allievi creano un elenco di argomentazioni per quando vanno consigliati gli occhiali comfort a un cliente e presentano i loro risultati</li> <li>▪ Creare un unico elenco di argomentazioni per tutti gli allievi</li> </ul>		<p>contenuto</p> <p>professionalmente corretto</p> <p>elenco argomentazioni</p> <p>poter rispondere alle domande del formatore</p>
<b>Introduzione gestione delle obiezioni e dei reclami (a3.9)</b>	<p><b>Lavoro di gruppo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricevono occhiali difettosi, come ad es.: difetto del rivestimento...</li> <li>▪ discutono e ricercano a coppie le cause e le situazioni che potrebbero aver causato i difetti</li> </ul> <p><b>Plenum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• discutere i risultati</li> <li>• quali di queste potrebbero essere obiezioni, quali reclami?</li> <li>• successivamente gli allievi compilano un elenco di possibili casi e delle relative cause (foto, video...)</li> </ul>	1 ora	<p>Occhiali con difetti causati ad es. da lavastoviglie, morsi di cane, strato protettivo del rivestimento antiriflesso, residui di lacca per capelli, vetri opachi in materiale plastico...</p>
<b>Gestione delle obiezioni – compito di preparazione (a3.9)</b>	<p><b>Lavoro di gruppo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi preparano casi di studio sulla gestione delle obiezioni specifiche per un prodotto e li mettono in pratica in un gioco di ruolo</li> <li>▪ gli allievi utilizzano il loro elenco di argomentazioni del CI 5</li> </ul> <p><b>Plenum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ discutere i risultati: quali obiezioni sono state considerate? (si trattava di un'obiezione o di un reclamo?)</li> <li>▪ le argomentazioni o le decisioni sulle obiezioni sono corrette?</li> </ul> <p><b>Lavoro di gruppo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricercano la differenza tra la gestione delle obiezioni e dei reclami. (L'obiezione avviene durante il colloquio di consulenza e il reclamo solo dopo (qualcosa è andato storto, il</li> </ul>	1 ora	<p>Casi di studio, ad es.: prezzo, protezione dai graffi, velocità di cambio colorazione, appannamento degli occhiali, prezzo della montatura in plastica.</p>



	<p>cliente visto ev per la prima volta → e quindi situazione emozionale)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gli allievi presentano i loro risultati</li> </ul>		
<b>Giorno 3</b>			
<b>Pomeriggio</b>			
<b>Reclami (I)</b> (a1.8, a3.9)	<p><b>Il formatore CI mette in scena un reclamo di un cliente con un allievo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'allievo dovrebbe essere un "animale alfa" e non è preparato al reclamo</li> <li>il formatore CI confronta l'allievo con un semplice reclamo tecnico (ad es. montatura degli occhiali rotta, vite allentata). Il formatore CI dice che lui non ha fatto niente e che tutto era subito rotto</li> </ul> <p><b>Il formatore CI chiede all'allievo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>come si è sentito durante il reclamo?</li> <li>secondo lui, perché il cliente si è comportato in questo modo?</li> <li>cosa lo ha spinto a comportarsi così?</li> <li>cosa avrebbe potuto fare di meglio durante il reclamo?</li> </ul> <p><b>Il formatore CI pone domande in plenum/brainstorming:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>secondo voi, perché il cliente si è comportato in questo modo?</li> <li>cosa lo ha spinto a comportarsi così?</li> <li>avete già fatto un reclamo? Come vi siete sentiti?</li> <li>cosa c'è di buono/positivo in un reclamo?</li> </ul>	45 min.	Preparare esempi di caso.
<b>Reclami (II)</b> – (a1.8, a3.9)	<p><b>Lavoro in coppia, creare una guida ai colloqui di reclamo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a cosa devo prestare attenzione in un reclamo? Gli allievi ricercano (dovrebbero conoscere le 10 regole d'oro)</li> <li>quali domande avete sul tema dei reclami?</li> <li>gli allievi scrivono le loro domande</li> </ul> <p><b>Controllo della guida ai colloqui di reclamo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le coppie ricevono tutte lo stesso video diviso in sequenze e applicano la loro guida, verificano se la guida funziona e la migliorano se necessario</li> </ul>	1 ora	<p>Video suddiviso in sequenze secondo le "10 regole d'oro": es. 1<sup>a</sup> sequenza: benvenuto (punto 1). 2<sup>a</sup> sequenza: descrizione del problema (punti 1, 2, 3, 4) 3. ...</p> <p>Zusammenfassung (10 goldene Regeln)</p> 

<p><b>Reclami – riflessione (III)</b> (a1.8, a3.9)</p>	<p><b>Giochi di ruolo</b>, 1 gioco di ruolo preparato (aggressione strisciante, aggressione immediata), a quattro (2 gruppi di 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 allievi eseguono i giochi di ruolo</li> <li>▪ gli altri due allievi verificano il gioco di ruolo (svolgimento, comportamento, ...) utilizzando la guida ai colloqui di reclamo</li> <li>▪ la guida, se necessario, viene aggiornata</li> </ul> <p><b>Moderazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ qual è l'apprendimento di base di questa sequenza? Che cosa è ora più facile per me rispetto a prima?</li> <li>▪ di cos'altro ho bisogno per un colloquio di reclamo orientato alla soluzione?</li> <li>▪ cosa farei meglio la prossima volta?</li> <li>▪ cosa vi sareste aspettati se foste stati voi il cliente?</li> </ul> <p><b>Lavoro individuale:</b> regole di comportamento nel trattare con i clienti durante la fase di reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricercano quali regole di comportamento sono raccomandate in situazioni di reclamo e quali no</li> <li>▪ archiviano digitalmente i risultati nel tema centrale corretto (padlet, whiteboard). In questo modo si crea una panoramica con i contributi di tutti gli allievi</li> </ul> <p>Il formatore CI trae una conclusione sui risultati.</p>	<p>1 ora</p>	<p>2 giochi di ruolo</p> <p>Padlet, altro strumento con temi centrali.</p>
<p><b>Reclami – riflessione (IV)</b> (a1.8, a3.9)</p>	<p><b>Moderazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ come effettuerete un reclamo la prossima volta? Perché?</li> <li>▪ a cosa fate attenzione?</li> <li>▪ farete mai un reclamo?</li> <li>▪ farete più spesso un reclamo?</li> </ul>	<p>15 min.</p>	
<p><b>Occhiali alla moda e fattibilità di montaggio (I)</b> (a3.1)</p>	<p><b>Lavoro individuale:</b></p> <p>gli allievi ricercano indipendentemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le ultime tendenze della moda?</li> <li>▪ che cos'è «in»?</li> </ul> <p><b>Formatore CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ da dove avete queste informazioni?</li> </ul> <p><b>Possibili risposte degli allievi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rappresentante</li> </ul>	<p>30 min.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ riviste di moda</li> <li>▪ fiere</li> <li>▪ argomentazioni...</li> <li>▪ Instagram (→ passaggio al tema successivo)</li> </ul> <p>Le informazioni e i risultati sono presentati tramite patchwork (bacheca) (tendenza donne, uomini...).</p>		
<b>Occhiali alla moda e fattibilità di montaggio (II) (a3.1)</b>	<p><b>Formatore CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ influenza degli influencer</li> <li>▪ Instagram su occhiali / occhiali da sole / lenti a contatto</li> <li>▪ quali campagne pubblicitarie su occhiali/occhiali da sole conoscete/... sono attualmente in corso?</li> <li>▪ messaggio pubblicitario? Pubblico di riferimento?</li> <li>▪ mostrare</li> </ul> <p><b>Moderazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• raccogliere l'opinione personale</li> <li>• si possono montare gli occhiali con lenti da vista?</li> <li>• quali fornitori?</li> </ul>	30 min.	
<b>Pomeriggio</b>			
<b>Lenti progressive e sport (I) (a3.1)</b>	<p><b>Sperimentare e fare diversi sport con le lenti progressive (Essilor Discovery):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ golf</li> <li>▪ tennis da tavolo</li> <li>▪ tennis</li> <li>▪ badminton</li> <li>▪ bowling</li> <li>▪ freccette</li> <li>▪ bocce</li> <li>▪ biliardo</li> <li>▪ bici da corsa</li> <li>▪ calcio</li> <li>▪ tour in montagna</li> <li>▪ equitazione</li> <li>▪ Hornussen</li> <li>▪ immersioni</li> </ul>	1 ora 30 min.	Essilor Discovery Mazze da golf (Putter) Tabellone e freccette Birilli Bersagli con anelli di legno Mini biliardo Bici da corsa Pallone
<b>Lenti progressive e sport (II) (a3.1)</b>	<b>Lavoro di gruppo (gruppo di 2 persone):</b>	1 ora 30 min.	Occhiali da sub

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gli allievi si confrontano con delle prove che devono risolverle autonomamente (occhiali da sub, occhiali da golf...)</li> <li>• i formatori CI forniscono il materiale e gli allievi devono trovare le informazioni necessarie su Internet o presso il fornitore (correzione, misurazione, montaggio...)</li> <li>• gli allievi presentano i loro risultati al gruppo</li> <li>• in questo gli allievi illustrano le caratteristiche e le differenze delle lenti progressive</li> </ul>		<p>Occhiali da golf</p> <p>Occhiali da biliardo</p> <p>Occhiali da sport con la palla...</p>
<b>Controllo finale degli occhiali – osservanza delle tolleranze</b>	<p><b>Lavoro individuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi controllano 5 paia occhiali per verificarne l'idoneità alla consegna in conformità ai requisiti delle deviazioni limite (DIN EN ISO 8980 e 21987)</li> <li>▪ in questo gli allievi creano le possibili conseguenze del mancato rispetto delle tolleranze</li> <li>▪ successivamente gli allievi presenteranno i risultati sotto forma di un lavoro di gruppo (2-3 persone) basato su un esempio</li> </ul>	1 ora	<p>100 occhiali:</p> <p>30 lenti progressive</p> <p>30 lenti monofocali/prismatiche</p> <p>30 lenti comfort</p> <p>10 lenti bifocali</p>
<b>Giorno 4</b>			
<b>Mattino</b>			
<b>Reclamo – occhiali pronti alla consegna (IV)</b> (a1.8, a3.9, b2.1, b2.2, b2.3)	<p><b>Lavoro individuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ogni allievo risolve un caso di studio su un semplice reclamo</li> <li>▪ ogni allievo riceve un paio di lenti monofocali o multifocali, una prescrizione di lenti e un compito con un reclamo (ad es. lenti multifocali tagliate troppo alte, rivestimento delle lenti, destra e sinistra invertite, lunghezza del canale in relazione alla correzione destra e sinistra, materiale/peso delle lenti, anisometropia in relazione alla lunghezza del canale...)</li> <li>▪ ogni allievo elabora individualmente una soluzione al compito</li> <li>▪ Le soluzioni delle lenti si possono visualizzare su un foglio delle soluzioni</li> <li>▪ presentano oralmente la soluzione al reclamo</li> <li>▪ Kahoot per la verifica delle domande generali appropriate dal punto di vista tematico, ad es.: gli occhiali da 1 a 4 hanno problemi di prisma. Gli occhiali da 4 a 8 hanno lenti scambiate, ecc. Nel Kahoot, porre domande sui primi 4 occhiali, poi sui 4 successivi, ecc.</li> <li>▪ i risultati individuali degli allievi sui casi di studio vengono presentati a turno e si risponde alle domande generali di Kahoot</li> </ul>	2 ore 30 min.	<p>5 x 16 (+ Ticino) = 85 occhiali.</p> <p>Prescrizione di lenti, compito con reclamo.</p> <p>Foglio delle soluzioni.</p> <p>Kahoot.</p>

<b>Reclami (V)</b> (a1.8, a3.9)	<b>Plenum:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• agli allievi viene mostrato un video di un colloquio di reclamo e devono discutere in plenum di cosa fosse positivo e di cosa fosse negativo</li> <li>• quali fasi del reclamo hanno individuato gli allievi?</li> <li>• come valutano gli allievi la soddisfazione dal punto di vista del consulente e dal punto di vista del cliente?</li> <li>• secondo loro, la soluzione era adeguata?</li> <li>• devono inoltre discutere la valutazione del profilo di personalità</li> <li>• quali proposte di miglioramento dareste?</li> </ul>	1 ora	Creare o cercare un video che non deve necessariamente essere sull'ottica.
<b>Reclami (VI)</b> (a1.8, a3.9)	<b>Plenum:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ chiarire sempre le domande degli allievi sui reclami</li> <li>▪ se non ci sono domande da parte degli allievi, l'istruttore porrà domande sui reclami</li> </ul>	30 min.	Domande sui reclami.
<b>Pomeriggio</b>			
<b>Allievi: compilare note di valutazione</b>	<b>Lavoro individuale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ compilano le loro note di valutazione e i criteri</li> </ul>	15 min.	Note di valutazione.
<b>Lenti comfort (II) – prove pratiche</b> (a3.1)	<b>Lavoro individuale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricevono 6 diverse immagini di esigenze del cliente (distanze ad es. per: falegname, leggio di un musicista, portatile, cuoco, insegnante, diversi desktop), 6 prescrizioni di occhiali e 6 lenti comfort</li> <li>▪ gli allievi devono associare questi 6 tipi</li> </ul>	30 min.	6 profili (immagini, prescrizioni, tipi di lenti). Foglio di lavoro.
<b>Formazione esterna sulle lenti</b>	Occhiali sportivi, gestione della miopia, futuro delle lenti progressive, domande tecniche per sessione ZOOM.	1 ora	Chiedere referente.
<b>Lenti multifocali – occhiali per bambini</b> (V) (a3.1)	<b>Lavoro di gruppo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricevono occhiali per bambini e una prescrizione di lenti</li> <li>▪ gli allievi ricercano le cause della presbiopia e lavorano a coppie per creare le differenze e le analogie con le lenti multifocali per adulti</li> <li>▪ approfondiscono i metodi di misurazione, la centratura, i parametri...</li> <li>▪ gli allievi creano un libretto di consultazione e lo presentano al gruppo</li> </ul>	45 min.	Montature per occhiali da bambini.

<b>Lenti multifocali - parametri (VI) (a3.1)</b>	<p><b>Lavoro di gruppo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricercano autonomamente i parametri standard delle lenti progressive dei singoli produttori (Optiswiss, Rodenstock, Zeiss, Essilor, Reize, Hoya, Knecht...)</li> <li>▪ confrontano i risultati tra di loro</li> <li>▪ elaborano una panoramica con gli effetti di una deviazione da queste deviazioni standard</li> <li>▪ redigono una lista di controllo per il trattamento di un reclamo incompatibile delle lenti progressive (controllo della correzione, centratura, adattamento...)</li> </ul> <p><b>Plenum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ i formatori controllano i risultati e li completano</li> </ul>	1 ora	<p>Soluzioni parametri standard.</p> <p>Procedura con occhiali di esempio (angolo pantoscopico, distanza interpupillare, curva base, vestibilità degli occhiali, dichiarazioni dei clienti...).</p> <p>Immagini.</p>
<b>Verifica dell'apprendimento</b>	<p><b>Riassunto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli allievi ricevono una valutazione da compilare dei temi trattati (quiz, cruciverba, ecc.)</li> </ul>	15 min.	Digitale, Flipchart, quiz...
<b>Formatore CI: discutere le note di valutazione con gli allievi (I)</b>	<p><b>Lavoro individuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mentre gli allievi svolgono gli esercizi con gli occhiali di simulazione, il formatore discute le note di valutazione con gli allievi (circa 2 ore)</li> </ul>		
<b>Conclusione: valutazione del corso / compito di preparazione / riordinare</b>	<p>Gli allievi compilano successivamente online la valutazione del corso dell'AFPO.</p> <p><b>Plenum:</b></p> <p>il formatore CI spiega il compito di preparazione per il prossimo CI</p>	15 min.	Link per la valutazione.

### Compito di preparazione CI 7

- Utilizzate l'elenco di argomentazioni nella consulenza di lenti comfort e portate le esperienze al CI 7.
- Gli allievi ricevono quattro prescrizioni di lenti (dal giorno 1) e trovano le lenti adatte con l'aiuto del catalogo dei prodotti dell'azienda.
- Gli allievi utilizzano con i clienti la loro lista di controllo dei reclami sulle lenti progressive e annotano i risultati e le esperienze che portano e presentano al CI 7.