



Documentazione nell' apprendimento

Ottici AFC

Editore: AFPO, Baslerstr. 32, cp, 4601 Olten
www.afpo.ch

Autori: team progetto:
Marcel Marchion, Roman Nadler,
Stephanie Schneider

Immagini: Shutterstock

Direzione progetto: Eveline Krähenbühl



Edizione: n. 2 / 2023

AFPO Associazione
di Formazione Professionale
di base nell'Ottica



Contenuto

Introduzione alla documentazione dell'apprendimento	3
Compiti di lavoro: 1° anno / 1° semestre	5
Compiti di lavoro: 1° anno / 2° semestre	17
Compiti di lavoro: 2° anno/ 3° semestre	25
Compiti di lavoro: 2° anno/ 4° semestre	35
Compiti di lavoro: 3° anno/ 5° semestre	41
Compiti di lavoro: 3° anno / 6° semestre	45

Introduzione alla documentazione dell'apprendimento ottici AFC

Strumento per la formazione & scritto di consultazione

La documentazione dell'apprendimento oppure di formazione è uno strumento per promuovere la formazione nella pratica professionale. La documentazione è tenuta dagli allievi durante la loro formazione professionale nel modo il più possibile indipendente. Le aziende, durante l'orario di lavoro, garantiscono agli allievi il tempo sufficiente per tenere la documentazione dell'apprendimento.

La documentazione dell'apprendimento è uno scritto di consultazione, può essere usata nella procedura di qualificazione (PQ) e per i formatori professionali rende evidente il progresso formativo, l'interesse professionale e l'impegno personale degli allievi. **La conduzione della documentazione dell'apprendimento è prescritta dall'ordinanza di formazione professionale ed è quindi obbligatoria.**

Compiti di lavoro

Nel "Programma di formazione azienda di tirocinio" ci sono per alcune delle competenze operative dei compiti di lavoro per gli allievi.

In questi compiti di lavoro gli allievi devono documentare e riflettere sui compiti dell'azienda effettivamente svolti. Ciò significa che le competenze sono state strutturate in anticipo e vengono verificate attraverso un compito di lavoro. I compiti di lavoro valgono come valutazione della posizione attuale dell'allievo e forniscono al formatore professionale un feedback sul livello di formazione dell'allievo. Ogni compito può essere usato più volte per far pratica.

L'esempio seguente mostra come potrebbe essere eseguito un compito di lavoro. Gli allievi possono lavorare con i modelli nella documentazione dell'apprendimento o usare i propri modelli. Alla fine della documentazione dell'apprendimento ci sono dei compiti di lavoro vuoti in modo che i formatori possano creare ulteriori compiti di lavoro. Per tutti gli compiti di lavoro, sono disponibili dei **modelli Word** da scaricare sul sito www.afpo.ch.

Nelle **tabelle riassuntive** all'inizio di un semestre sono mostrati tutti i compiti di lavoro per semestre. In queste tabelle si deve segnare quali compiti sono già stati effettuati.

Campo di competenze operative

La professione comprende quattro campi di competenze operative. Questi descrivono i campi d'azione della professione e li delimitano l'uno dall'altro. Per un migliore orientamento, ad ogni campo di competenza è stato assegnato un proprio colore, che viene utilizzato conseguentemente durante l'intero programma di formazione. Grazie ai differenti colori è facile riconoscere nel programma di formazione di quale CCO si tratta.

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

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

Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

Campo di competenze operative d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce

Esempio di compito di lavoro:



Compito di lavoro 1.1

Allievo

Andrea Esempio

Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente: Accoglienza, benvenuto, modi e uso del linguaggio

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

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

Situazione professionale

Ricevete e date il benvenuto a un cliente nella vostra azienda. Fate in modo che il cliente si senta a suo agio. Parlando con il cliente, comunicate in modo appropriato al destinatario/cliente e adattate alla situazione i vostri modi e l'uso del linguaggio.

Compito di lavoro

Scegliete un cliente della vostra azienda che avete accolto e a cui avete dato il benvenuto.

- Come avete proceduto concretamente nell'accogliere e nel salutare?
- Quali misure avete intrapreso per far sentire il cliente a suo agio?
- Descrivete dettagliatamente.

Documentazione del compito di lavoro

Accogliere e dare il benvenuto

Ho ricevuto una cliente già alla porta d'ingresso. Mi sono presentato e le ho chiesto il suo nome, perché ancora non la conoscevo. Ho chiesto cosa desiderava, voleva comprare un nuovo paio di occhiali. Così l'ho portata al tavolo delle vendite e le ho offerto di accomodarsi.

Misure

Durante l'attesa, le ho offerto qualcosa da bere. Nel frattempo ho fatto in modo che la cliente fosse servita il più presto possibile da un dipendente dell'azienda.

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

Ero cordiale e mi sono espresso in modo chiaro e preciso. Secondo me, la cliente si è sentita a suo agio

Cosa vi ha impegnato?

Ero ancora un po' a disagio con la cliente perché non sapevo ancora esattamente cosa dovevo dire.

In cosa potete migliorare?

Nell'esercitare la mia tecnica di domande nei confronti della clientela.

Data, firma allievo

3. agosto 2023

A. Esempio

Data, firma formatore
professionale

3.8.2023

O. Locapo

Questo è un esempio:
si presume che gli ordini di lavoro vengano compilati sul proprio PC (modelli Word).

Compiti di lavoro: 1° anno / 1° semestre



Fatto:

1.1	Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente: Accoglienza e benvenuto, modi e uso del linguaggio a1: Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica	<input type="checkbox"/>
1.2	Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati: Dati dei clienti c1: Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori	<input type="checkbox"/>
1.3	Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi d1: Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica	<input type="checkbox"/>
1.4	Preparare e garantire il buon funzionamento degli spazi di vendita e di consulenza d2: Postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita	<input type="checkbox"/>
1.5	Prescrizione delle lenti oftalmiche a2: Determinare e valutare il profilo visivo	<input type="checkbox"/>
1.6	Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche: Confrontazione dei programmi di consegna a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
1.7	Controllo della qualità di prodotti ottici: Controllo in entrata di montature e lenti b2: Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
1.8	Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali: Molatura a mano delle lenti oftalmiche b1: Montare, trattare e riparare prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
1.9	Riparazioni di montature b1: Montare, trattare e riparare prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
1.10	Regolazione di base e occhiali premontati b3: Adattare le montature in base al cliente	<input type="checkbox"/>
1.11	Comunicazione sulla filosofia e sull'offerta di servizi aziendali: Offerte di servizi e di merci c3: Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione	<input type="checkbox"/>

Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile/scaricabile da www.afpo.ch

Gli ordini completati devono essere archiviati in modo sicuro (ad esempio nel cloud) con le informazioni aggiuntive (foto, prescrizioni anonime delle lenti, ecc.). Se necessario, stampi i file Word completati e li archivi.

Promemoria

Alla fine di ogni semestre, deve essere preparato e discusso il **rapporto di formazione**.



Compito di lavoro 1.1

Allievo

[...]

Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente: Accoglienza, benvenuto, modi e uso del linguaggio

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

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

Esempio di situazione

Ricevete e date il benvenuto a un cliente nella vostra azienda. Fate in modo che il cliente si senta a suo agio. Parlando con il cliente, comunicate in modo appropriato al destinatario/cliente e adattate alla situazione i vostri modi e l'uso del linguaggio.

Compito di lavoro

Scegliete un cliente della vostra azienda che avete accolto e a cui avete dato il benvenuto.

- Come avete proceduto concretamente nell'accogliere e nel salutare?
- Quali misure avete intrapreso per far sentire il cliente a suo agio?
- Descrivete dettagliatamente.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.2

Allievo

[...]

Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati: Dati dei clienti

Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

c1: Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori

Esempio di situazione

Un cliente telefona al negozio di ottica per chiedere i valori delle lenti della sua compagna. Vuole regalarle un nuovo paio di occhiali da lettura per il suo compleanno.

Compito di lavoro

- Annotate una situazione aziendale riguardante richieste esterne di dati dei clienti.
- Descrivete il procedere in materia di protezione dei dati.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.3

Allievo

[...]

Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi

Campo di competenze operative d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce

d1: Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica

Esempio di situazione

L'allievo riceve il compito di rimuovere i residui di adesivo delle etichette del prezzo dalle montature degli occhiali. Scopre che non ha abbastanza detergente. Va in farmacia e compra una grande quantità di solvente. In laboratorio riempie una piccola bottiglia per l'uso quotidiano e immagazzina il resto.

Compito di lavoro

- Documentate (ad es. con foto/immagini) come conservate nella vostra azienda i materiali di consumo contenenti solventi.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.4

Allievo

[...]

Preparare e garantire il buon funzionamento degli spazi di vendita e di consulenza

Campo di competenze operative d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce

d2: Postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la venditaavorbereiten

Esempio di situazione:

l'allievo prepara una postazione per la consulenza e riempie i materiali di consumo. Si accorge che lo specchio è difettoso e lo sostituisce. Riferisce del difetto al suo superiore.

Compito di lavoro

- Documentate (ad es. con foto/immagini) come sono allestiti nella vostra azienda i posti di lavoro e gli spazi per le visite della vista.
- Elencate per iscritto quali materiali di consumo devono essere disponibili.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.5

Allievo

[...]

Prescrizione delle lenti oftalmiche

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

a2: Determinare e valutare il profilo visivo

Esempio di situazione

Dopo aver disimballato le lenti e averle rimisurate, l'allievo confronta i valori misurati con la prescrizione delle lenti. L'allievo sa quali dati della prescrizione delle lenti sono importanti per il montaggio delle lenti e quali devono essere indicati.

Compito di lavoro

- Depositare qui una prescrizione anonima di lenti e descrivete i singoli elementi.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.6

Allievo

[...]

Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche: Confrontazione dei programmi di consegna

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

Un cliente ha comprato tre anni fa un paio di occhiali da sole in un negozio di ottica all'estero. Ora ha perso questi occhiali, ma ha ancora i dati corretti degli occhiali. L'allievo, su incarico di un dipendente del negozio, deve cercare il prezzo delle stesse lenti nel catalogo del produttore di lenti in questione.

Compito di lavoro

Per poter consigliare i giusti occhiali ai vostri clienti, dovete avere una buona conoscenza del prodotto.

- Elaborate una tabella riassuntiva in cui confrontate la gamma di prodotti (materiali delle lenti, rivestimenti e colorazioni) del vostro fornitore di lenti con quella di un altro fornitore di lenti.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.7

Allievo

[...]

Controllo della qualità di prodotti ottici: Controllo in entrata di montature e lenti

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

b2: Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

Esempio di situazione

Prima di procedere al montaggio, l'allievo controlla sulle lenti e sulla montatura eventuali difetti di produzione. Nel caso di una montatura di proprietà del cliente, presta particolare attenzione alla presenza di eventuali difetti e li documenta.

Compito di lavoro

- Elaborate una lista di controllo per il controllo in entrata di lenti e montature. Usate questa lista per controllare due ordinazioni di clienti per assicurarvi che le lenti e le montature siano prive di difetti.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.8

Allievo

[...]

Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali: Molatura a mano delle lenti oftalmiche

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

b1: Montare, trattare e riparare prodotti ottici

Esempio di situazione

La mattina è stato consegnato un pacchetto con nuove lenti. L'allievo lo apre in laboratorio. Per via del suo livello di formazione, controlla solo gli errori di produzione delle lenti monofocali, misura i loro valori di correzione e poi monta le lenti monofocali nelle montature.

Compito di lavoro

Le lenti esistenti del cliente devono essere inserite in una nuova montatura.

- Molate a mano in laboratorio delle lenti. Documentate il vostro procedere passo dopo passo.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.9

Allievo

[...]

Riparazioni di montature

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

b1: Montare, trattare e riparare prodotti ottici

Esempio di situazione

Una cliente che sta trascorrendo le sue vacanze in Svizzera ha rotto i propri occhiali da lettura. desidera una riparazione rapida in modo che possa usare gli occhiali fino al suo ritorno a casa. Per rendere gli occhiali di nuovo indossabili, l'allievo deve incollare gli occhiali e avvitare un'asta di ricambio.

Compito di lavoro

- Descrivete una riparazione che avete effettuato nella vostra azienda.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.10

Allievo

[...]

Regolazione di base e occhiali premontati

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

b3: Adattare le montature in base al cliente

Esempio di situazione

Già lavorando sugli occhiali, l'allievo presta attenzione a eventuali preadattamenti e alla regolazione di base della montatura. In questo modo si assicura che la prima impressione del cliente sia associata a una calzata piacevole degli occhiali.

Compito di lavoro

- Effettuate la regolazione di base delle montature utilizzando la lista di controllo del CI. Descrivete quali correzioni avete dovuto compiere.
- Spiegate perché è importante una regolazione di base in negozio delle montature.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 1.11

Allievo

[...]

Comunicazione sulla filosofia e sull'offerta di servizi aziendali: Offerte di servizi e di merci

Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

c3: Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione

Esempio di situazione

L'allievo invita i suoi genitori in azienda. Mostra loro gli spazi, spiega perché gli occhiali sono presentati in modo diverso, perché è appropriato che tutti i dipendenti indossino occhiali moderni e vestiti adatti al negozio e racconta loro quali servizi offre l'azienda. Mostra ai genitori quali di questi servizi è già autorizzato a svolgere per soddisfare le richieste dei clienti.

Compito di lavoro

- Realizzate una lista delle principali offerte di servizi e di merci dalla vostra azienda.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]

Compiti di lavoro: 1° anno / 2° semestre



Fatto:

2.1 Cura di montature e lenti oftalmiche a5: Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura	<input type="checkbox"/>
2.2 Eseguire e gestire le ordinazioni dei clienti: Procedere dell'ordinazione c2: Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente	<input type="checkbox"/>
2.3 Prescrizione delle lenti oftalmiche: Ametropie, campi visivi nitidi a2: Determinare e valutare il profilo visivo	<input type="checkbox"/>
2.4 Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti prismatiche monofocali e di lenti multifocali e per occhiali da sole b1: Montare, trattare e riparare prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
2.5 Adattamento degli occhiali: Adattamento anatomico b3: Adattare le montature in base al cliente	<input type="checkbox"/>
2.6 Stile, viso e scelta della montatura – visagismo: Forme del viso e della montatura a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
2.7 Canali di comunicazione azienda di tirocinio: Pubblicità di occhiali da sole c3: Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione	<input type="checkbox"/>

Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile/scaricabile da www.afpo.ch

Gli ordini completati devono essere archiviati in modo sicuro (ad esempio nel cloud) con le informazioni aggiuntive (foto, prescrizioni anonime delle lenti, ecc.). Se necessario, stampi i file Word completati e li archivi.

Promemoria

Alla fine di ogni semestre, deve essere preparato e discusso il **rapporto di formazione**.



Compito di lavoro 2.1

Allievo

[...]

Cura di montature e lenti oftalmiche

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

a5: mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura

Esempio di situazione

L'allievo viene avvicinato nel reparto vendite da una cliente che lavora nel settore cosmetico. La cliente vuole sapere se può trattare gli schizzi di smalto sui suoi occhiali con il solvente per smalto per unghie.

Compito di lavoro

- Compilate una lista dei materiali più comuni per montature e lenti oftalmiche.
- Descrivete dettagliatamente le particolarità nella pulizia e nella cura degli occhiali. Considerate che per il cliente devono essere descritte procedure diverse rispetto a quelle che eseguite voi nel curare le montature in negozio.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 2.2

Allievo

[...]

Eeguire e gestire le ordinazioni dei clienti: Procedere dell'ordinazione

Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

c2: Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente

Esempio di situazione

Un cliente fa un'ordinazione urgente per un'asta di ricambio. L'allievo effettua l'ordinazione. Controlla a intervalli regolari se la merce ordinata è arrivata. L'allievo tiene d'occhio la data di consegna concordata con il cliente. Non appena l'asta di ricambio arriva in azienda, l'allievo controlla la merce sopraggiunta e la inserisce nel sistema di gestione interno dell'azienda..

Compito di lavoro

- Ordinate un pezzo di ricambio per un cliente e documentate l'intero processo di ordinazione, dal ricevimento dell'ordine del cliente fino alla consegna.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 2.3

Allievo

[...]

Prescrizione delle lenti oftalmiche: Ametropie, campi visivi nitidi

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

a2: Determinare e valutare il profilo visivo

Esempio di situazione

L'allievo interpreta la prescrizione delle lenti affinché in seguito, durante un'analisi dei bisogni (profilo visivo), possa spiegare a un cliente quale ametropia è presente e a quali distanze può vedere.

Compito di lavoro

- Descrivete di quale ametropia si tratta utilizzando un'ordinazione anonima di un cliente.
- Nominate le caratteristiche di questa ametropia e mostrate con l'aiuto di uno schizzo dell'occhio il percorso esistente del raggio nell'occhio.
- Disegnate nello schizzo i punti lontani e vicini e indicate le distanze corrispondenti così come il campo visivo nitido.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 2.4

Allievo

[...]

Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti prismatiche monofocali e di lenti multifocali e per occhiali da sole

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

b1: Montare, trattare e riparare prodotti ottici

Esempio di situazione

La mattina è stato consegnato un pacchetto con nuove lenti. L'allievo lo apre in laboratorio. Controlla tutte le lenti se presentano errori di produzione, rimisura i valori di correzione e poi monta le lenti monofocali e multifocali nelle montature. Presta particolare attenzione alla lavorazione degli occhiali sportivi, la cui curvatura non corrisponde alla classica montatura degli occhiali.

Compito di lavoro

Eseguite un controllo in entrata di una consegna di lenti. Controllate che le lenti siano conformi all'ordine e che il montaggio possa essere effettuato.

- Elaborate una lista di controllo per il controllo delle lenti sportive curve e delle lenti prismatiche monofocali e multifocali.
- Controllate se le lenti oftalmiche possono essere adeguatamente montate nella montatura (ad es. altezza di molatura in relazione alla lunghezza del canale, curvatura delle lenti in relazione alla curva della montatura ...) e descrivete dettagliatamente il controllo.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]	[...]
-------	-------

Data, firma formatore professionale

[...]	[...]
-------	-------



Compito di lavoro 2.5

Allievo

[...]

Adattamento degli occhiali: Adattamento anatomico

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

b3: Adattare le montature in base al cliente

Esempio di situazione

L'allievo vende un paio di occhiali da sole non corretti. Adatta gli occhiali da sole al cliente in modo che indossandoli si senta a suo agio.

Compito di lavoro

- Create un diagramma di flusso per un adattamento anatomico degli occhiali (istruzioni passo dopo passo) e descrivete le situazioni in cui è necessario deviare da questo diagramma di flusso.
- Effettuate adattamenti anatomici ai colleghi di lavoro.

Il diagramma di flusso, se necessario, può essere utilizzato per il video esplicativo CI 3.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 2.6

Allievo

[...]

Stile, viso e scelta della montatura – visagismo: Forme del viso e della montatura

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

L'allievo vuole scegliere un paio di occhiali per sé. Si guarda allo specchio per vedere che forma ha il suo viso e pensa a quale tipo di montatura si adatterebbe alla sua forma del viso e al suo stile di abbigliamento.

Compito di lavoro

- Elaborate una tabella riassuntiva in cui mostrate le quattro forme tipiche del viso e i quattro stili base di abbigliamento sotto forma di foto, immagini o disegni.
- Mostrate con due esempi quale montatura assegnate a quale forma del viso e motivate la vostra scelta.
- Mostrate con un altro esempio quali forme di viso e di montatura non vanno bene insieme. Motivate le vostre scelte.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 2.7

Allievo

[...]

Canali di comunicazione azienda di tirocinio: Pubblicità di occhiali da sole

Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

c3: Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione

Esempio di situazione

L'allievo pubblicizza sul canale social media dell'azienda una nuova collezione di occhiali e invita le persone a un evento di presentazione con aperitivo.

Compito di lavoro

- Elaborate idee e proposte per una pubblicità di occhiali da sole con consigli di testi e immagini.
- Mostrate come aiutereste nella realizzazione della pubblicità sui social media.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]

Compiti di lavoro: 2° anno/ 3° semestre



Fatto:

3.1 Relazione tra i dati di centratura e della montatura: Ordinare lenti prismatiche c2: ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente	<input type="checkbox"/>
3.2 Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze: Bisogni del cliente a1: accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica	<input type="checkbox"/>
3.3 Differenza preadattamento adattamento finale: Preadattamento, determinazione dei dati di centratura b3: adattare le montature in base al cliente	<input type="checkbox"/>
3.4 Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna b2: controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
3.5 Preparazione degli locali di vendita d2: preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita	<input type="checkbox"/>
3.6 Confrontare bisogni e benefici: Compito di lavoro dal CI a2: determinare e valutare il profilo visivo	<input type="checkbox"/>
3.7 Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti monofocali a2: determinare e valutare il profilo visivo	<input type="checkbox"/>
3.8 Consulenza lenti monofocali: Sottofasi del colloquio di vendita a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	<input type="checkbox"/>
3.9 Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti monofocali: Sistema di misura, dati di misura a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	<input type="checkbox"/>

Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile/scaricabile da www.afpo.ch

Gli ordini completati devono essere archiviati in modo sicuro (ad esempio nel cloud) con le informazioni aggiuntive (foto, prescrizioni anonime delle lenti, ecc.). Se necessario, stampi i file Word completati e li archivi.

Promemoria

Alla fine di ogni semestre, deve essere preparato e discusso il **rapporto di formazione**.



Compito di lavoro 3.1

Allievo

[...]

Relazione tra i dati di centratura e della montatura: Ordinare lenti prismatiche

Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

c2: Elaborare e gestire i prodotti ottici in base ai dati di comanda del cliente

Esempio di situazione

L'allievo controlla che i dati di comanda del cliente siano corretti prima di procedere alla comanda. Si assicurano che sia stato rilevato il diametro corretto, che sia stato scelto il materiale della lente adatto e, se necessario, che lo spessore del centro sia stato ridotto al minimo.

Compito di lavoro del CI

- Eseguite due ordini di lenti prismatiche.
- Create una documentazione fotografica completa dei dati di comanda dei clienti (dal foglio di comanda all'assemblaggio al prodotto finito).
- Portate al corso di formazione la documentazione fotografica degli ordini dei clienti, compresi gli ordini (anonimizzati), i dati di centratura e le prescrizioni anonime delle lenti per occhiali.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.2

Allievo

[...]

Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze: Bisogni del cliente

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

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

Esempio di situazione

Durante l'analisi dei bisogni, l'allievo nota che i clienti comunicano i loro desideri in modi diversi. L'allievo si rende conto che deve rispondere alla situazione e adattare ogni volta il proprio linguaggio e comportamento.

Compito di lavoro

Quando si fornisce consulenza ai clienti, è importante determinare le loro esatte esigenze. Questo è l'unico modo per garantire che i clienti acquistino da voi occhiali di cui siano soddisfatti.

Per ottenere un buon profilo visivo, è necessario conoscere le abitudini di vita dei clienti.

- Fate un elenco di almeno cinque esigenze (hobby, sensibilità alla luce, ...) per le quali raccogliete informazioni dai vostri clienti.
- Quindi scrivete una domanda informativa aperta e una chiusa, una domanda di controllo, una domanda suggestiva, una contro domanda e una domanda alternativa per ciascuna di queste esigenze.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
 professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.3

Allievo

[...]

Differenza preadattamento adattamento finale: Preadattamento, determinazione dei dati di centratura

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

b3 Adattare le montature in base al cliente

Esempio di situazione

Un cliente ha deciso di acquistare una nuova montatura per occhiali. L'allievo deve ora pre-adattare la montatura in modo da poter determinare i dati di centraggio correttamente.

Compito di lavoro

- Create una sequenza cronologica per il pre-adattamento di una montatura per occhiali.
- Osservate quali modifiche alla montatura influenzano i parametri di centraggio per i dati di comando (ad esempio, i rilievi all'altezza della vista).

Potete utilizzare il modello dal CI 2.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.4

Allievo

[...]

Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna

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

b2: Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

Esempio di situazione

Dopo aver controllato le lenti e i parametri del cliente, l'allievo verifica la qualità dell'intero occhiale e la sua finitura. Se dal controllo risulta che gli occhiali sono in perfette condizioni, li rilasciano per la consegna.

Compito di lavoro

- Documentate l'ispezione finale di un paio di occhiali pronti per la consegna in conformità con le specifiche aziendali e gli standard attuali.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.5

Allievo

[...]

Preparazione dei locali di vendita

Campo di competenze operative d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce

d2: Preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita

Esempio di situazione

L'allievo prepara i locali di vendita per l'uso quotidiano. A tal fine, dispongono i prodotti in modo attraente e secondo le specifiche. Controllano il funzionamento degli ausili alla vendita e si assicurano che il negozio sia pulito.

Compito di lavoro

- Documentate (ad esempio con foto/immagini) come svolgete le attività regolari di preparazione dei locali di vendita.
- Create una lista di controllo personale da utilizzare come strumento di autocontrollo.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.6

Allievo

[...]

Confrontare bisogni e benefici: Compito di lavoro dal CI

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

a2: Determinare e valutare il profilo visivo

Esempio di situazione

Durante la creazione del profilo visivo, l'allievo pone alla cliente domande sulla sua vita quotidiana e si occupa in particolare delle attività del tempo libero e della vita professionale. Da questo deducono le richieste o le esigenze del cliente e consigliano il prodotto ottico corretto. In questo modo, egli argomenta in modo correlato ai benefici, in modo che il cliente si convinca che il prodotto ottico soddisfa i suoi desideri e le sue esigenze.

Compito di lavoro

- Documentate lo sviluppo dei profili visivi utilizzando i consigli e i colloqui di vendita che avete avuto.
- Annotare per ogni profilo visivo le zone visive nitide con i prodotti ottici raccomandati.
- Mostrate come formulate i vantaggi per il cliente in funzione dei prodotti consigliati.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.7

Allievo

[...]

Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti monofocali

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

a2: Determinare e valutare il profilo visivo

Esempio di situazione

L'allievo raccomanda occhiali da lettura e occhiali da lontano a un cliente in base al suo profilo visivo. Spiega al cliente perché non può usare gli occhiali da lettura per guidare.

Compito di lavoro

- Utilizzando una prescrizione anonima di lenti e un profilo visivo, mostrate le zone di visione nitida in cui il cliente può vedere con e senza occhiali.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.8

Allievo

[...]

Consulenza lenti monofocali: Sottofasi del colloquio di vendita

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

L'allievo vende il suo primo paio di occhiali a un cliente insieme a un collega. Il cliente è suo zio che ha bisogno di nuovi occhiali da vista a causa di una nuova prescrizione di lenti. Vuole sostenere il nipote/la nipote durante la formazione e quindi si mette a disposizione come persona di prova.

Compito di lavoro

- Utilizzando un diagramma di flusso, mostrate come suddividete un colloquio di vendita in fasi parziali.
- Spiegate l'utilità di queste fasi per il cliente.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 3.9

Allievo

[...]

Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti monofocali: Sistema di misura, dati di misura

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

L'allievo misura tutti i dati di centraggio necessari per la corretta applicazione delle lenti oftalmiche. Utilizzano il sistema di misurazione interno. Per esercitarsi, misurano tutti i valori manualmente.

Compito di lavoro

- Con l'aiuto della foto del compito di lavoro dal CI 3, mostrate quale sistema di misurazione utilizzate nella vostra azienda di formazione per determinare i dati dei clienti.
- Illustrate il processo di misurazione passo per passo.
- Descrivete quali dati misurate, perché ne avete bisogno e come utilizzate i dati misurati.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]

Compiti di lavoro: 2° anno/ 4° semestre



Fatto:

4.1 Modifiche alle montature: Accorciare le aste

b1: montare, trattare e riparare prodotti ottici



4.2 Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti multifocali: Occhiali VDU (per lavorare sul PC)

a2: determinare e valutare il profilo visivo



4.3 Consulenza lenti multifocali

a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici



4.4 Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti multifocali: Determinare i dati di centratura

a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici



4.5 Comportamenti con obiezioni

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



Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile/scaricabile da www.afpo.ch

Gli ordini completati devono essere archiviati in modo sicuro (ad esempio nel cloud) con le informazioni aggiuntive (foto, prescrizioni anonime delle lenti, ecc.). Se necessario, stampi i file Word completati e li archivi.

Promemoria

Alla fine di ogni semestre, deve essere preparato e discusso il **rapporto di formazione**.



Compito di lavoro 4.1

Allievo

[...]

Modifiche alle montature: Accorciare le aste

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

b1: Montare, trattare e riparare prodotti ottici

Esempio di situazione

L'allievo accorcia le aste di una montatura in acetato di 15 mm. Cementa e refinisca le interfacce, quindi lucida le aste. L'allievo regola la montatura degli occhiali secondo le specifiche della regolazione di base.

Compito di lavoro

- Sviluppate una guida fotografica che mostri le fasi dell'intero processo di lavoro.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 4.2

Allievo

[...]

Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti multifocali: Occhiali VDU (per lavorare sul PC)

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

a2: Determinare e valutare il profilo visivo

Esempio di situazione

L'allievo consiglia occhiali per il lavoro al PC e occhiali multifocali a un cliente in base al suo profilo visivo. Spiega al cliente perché non può usare gli occhiali per PC per guidare.

Compito di lavoro

- Mettete per iscritto le argomentazioni che userete per convincere il cliente che le lenti multifocali sono un'ottima soluzione per la sua vita quotidiana, ma che al lavoro si trova meglio con gli occhiali degressivi o per PC.
- Per questo compito, utilizzate un esempio anonimo di cliente della vostra azienda di formazione e mostrate quali due paia di occhiali avete venduto al cliente.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 4.3

Allievo

[...]

Consulenza lenti multifocali

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

Nella sala vendite, l'allievo incontra un cliente che vuole un preventivo per dei nuovi occhiali. I suoi vecchi occhiali si sono rotti e gli è rimasta solo una lente. Poiché era molto soddisfatto di questi occhiali, che non erano stati acquistati nell'azienda del tirocinante, vuole lenti dello stesso produttore. L'allievo deve ora preparare la stima dei costi.

Compito di lavoro

- Utilizzando un esempio di cliente anonimo, mostrate come consigliate le lenti multifocali.
- Descrivete quali informazioni avete ottenuto dal cliente, quali misure avete preso e nominate il prodotto che il cliente ha ricevuto.
- Fornite le ragioni della vostra raccomandazione.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 4.4

Allievo

[...]

Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti multifocali: Determinare i dati di centratura

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

L'allievo misura tutti i dati rilevanti del cliente per un paio di lenti multifocali, necessari per la corretta applicazione delle singole lenti multifocali. A tal fine, utilizza il sistema di misurazione interno dell'azienda. Per esercitarsi, misurano tutti i valori manualmente.

Compito di lavoro

- Mostrate con l'aiuto di una documentazione fotografica quali strumenti di misura utilizzate.
- Descrivete quali misure prendete sul cliente e a cosa vi servono le misure.
- Documentate le differenze tra misurazioni digitali e manuali.
- Spiegate le vostre conclusioni sulle diverse misurazioni e sui risultati delle misurazioni.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 4.5

Allievo

[...]

Comportamento con obiezioni

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

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

Esempio di situazione

L'allievo conduce un colloquio di consulenza con un cliente che ha avuto una brutta esperienza con il suo ultimo acquisto di occhiali. È insicuro e pone domande critiche. L'allievo crea un'atmosfera positiva e risponde a tutte le domande con calma e in modo appropriato.

Compito di lavoro

- Con l'aiuto di un esempio di cliente, descrivete come soddisfatte le obiezioni del cliente.
- Descrivete come create un'atmosfera positiva in una situazione del genere.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]

Compiti di lavoro: 3° anno/ 5° semestre



Fatto:

5.1 Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione: Reclamazioni

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



5.2 Gestione della merce

d1: gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica



5.3 Servizi e attività di marketing: Concetto di design per una esposizione per occhiali da sole

c4: collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda



Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile/scaricabile da www.afpo.ch

Gli ordini completati devono essere archiviati in modo sicuro (ad esempio nel cloud) con le informazioni aggiuntive (foto, prescrizioni anonime delle lenti, ecc.). Se necessario, stampi i file Word completati e li archivi.

Promemoria

Alla fine di ogni semestre, deve essere preparato e discusso il **rapporto di formazione**.



Compito di lavoro 5.1

Allievo

[...]

Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione: Reclamazioni

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

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

Esempio di situazione

Nell'area vendite, l'allievo incontra una cliente che si lamenta dei suoi nuovi occhiali.

Compito di lavoro

- Utilizzando un esempio di cliente anonimo, mostrate come avete affrontato il reclamo.
- Descrivete la soluzione trovata insieme al cliente.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 5.2

Allievo

[...]

Gestione della merce

Campo di competenze operative d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce

d1: Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica

Esempio di situazione

L'allievo controlla lo stock di occhiali da sole per la stagione estiva. Si accorge che la quantità di prodotti in magazzino non corrisponde alla scorta minima. Analizza i dati di vendita dell'anno precedente e calcola la domanda necessaria in base alle specifiche dell'azienda per l'anno. Organizza gli appuntamenti con il personale sul campo e con il responsabile degli acquisti.

Compito di lavoro

- Create un elenco generale delle scorte minime del magazzino.
- Tenete conto delle scorte esistenti e delle quantità vendute e, se necessario, apportare modifiche alla scorta minima.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 5.3

Allievo

[...]

Servizi e attività di marketing: Concetto di design per una esposizione per occhiali da sole

Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

c4: Collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda

Esempio di situazione

L'allievo rappresenta l'azienda alla fiera regionale. Decorano lo stand di vendita secondo gli aspetti della psicologia di vendita, in sintonia con il tema della fiera e con il loro senso estetico.

Compito di lavoro

- Sviluppate un concetto per un piccolo stand di occhiali da sole.
- Pensate a Prodotto, Prezzo, Luogo e Promozione.
- Considerate il target e il gruppo di clienti che saranno rappresentati alla fiera.
- Presentate il vostro concetto al responsabile.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]

Compiti di lavoro: 3° anno / 6° semestre



Fatto:

6.1 Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi: **Mallatie**

a2: determinare e valutare il profilo visivo



6.2 Colloqui di vendita :**Vendite supplementari**

a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici



6.3 Colloqui di vendita :**Reclami difficili**

a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici



6.4 Cura e utilizzo di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino: **Vendita di una lente d'ingrandimento**

a5: mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura



Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile/scaricabile da www.afpo.ch

Gli ordini completati devono essere archiviati in modo sicuro (ad esempio nel cloud) con le informazioni aggiuntive (foto, prescrizioni anonime delle lenti, ecc.). Se necessario, stampi i file Word completati e li archivi.

Promemoria

Alla fine di ogni semestre, deve essere preparato e discusso il **rapporto di formazione**.



Compito di lavoro 6.1

Allievo

[...]

Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi: Malattie

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

a2: Determinare e valutare il profilo visivo

Esempio di situazione

Può succedere che il cliente presenti una prescrizione di lenti per occhiali con un riferimento a una malattia degli occhi. Spesso si tratta di glaucoma, cataratta o degenerazione maculare senile.

Compito di lavoro

- Documentate una consulenza in cui vi sia un'indicazione di una delle condizioni oculari sopra citate.
- Descrivete se la malattia ha influito sulla vostra raccomandazione.
- Descrivete in che modo le impressioni visive differiscono in presenza e in assenza della patologia oculare.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 6.2

Allievo

[...]

Colloqui di vendita: Vendite supplementari

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

L'allievo determina il profilo visivo ed esegue un'analisi dei bisogni e un'argomentazione dei benefici. Nel fare ciò, spiega al cliente la prescrizione delle lenti, nomina i vantaggi e gli svantaggi dei vari materiali di lenti e montature e raccoglie tutti i dati necessari di centratura e del cliente. Infine, vende al cliente un paio di occhiali ottimali per le sue esigenze e offre prodotti accessori.

Compito di lavoro

- Utilizzando un esempio di cliente, documentate un colloquio di vendita completa che includa un'ulteriore vendita.
- Presentate tutte le fasi della vendita, dall'accoglienza del cliente al ritiro degli occhiali.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 6.3

Allievo

[...]

Colloqui di vendita: Reclami difficili

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

a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Esempio di situazione

Nell'area vendite, l'allievo incontra una cliente che si lamenta ad alta voce dei suoi nuovi occhiali.

Compito di lavoro

- Documentate un reclamo professionale difficile utilizzando un esempio di cliente.
- Presentate tutte le fasi della gestione di un reclamo, dall'accoglienza del cliente alla consegna della nuova soluzione visiva.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]



Compito di lavoro 6.4

Allievo

[...]

Cura e utilizzo di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino: Vendita di una lente d'ingrandimento

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

a5: Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura

Esempio di situazione

Un cliente ha bisogno di una lente di ingrandimento per la pittura su porcellana. L'allievo identifica le esigenze del cliente e propone diverse lenti di ingrandimento.

Compito di lavoro

- Descrivete come si procede nella vendita di una lente d'ingrandimento, come si determina la necessità, come si istruisce il cliente sul suo utilizzo e su come deve avvenire la cura e la conservazione.
- Se possibile, utilizzate un esempio di cliente della vostra azienda di formazione. Se ciò non è possibile, utilizzate i documenti del corso di formazione per questo compito e create un caso di studio fittizio.

Documentazione del compito di lavoro

[...]

Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

[...]

Cosa vi ha impegnato?

[...]

In cosa potete migliorare?

[...]

Data, firma allievo

[...]

[...]

Data, firma formatore
professionale

[...]

[...]