



Dossier de formation

Opticien·ne CFC

Éditeur: AFPO, Baslerstr. 32, Cp, 4601 Olten
www.afpo.ch

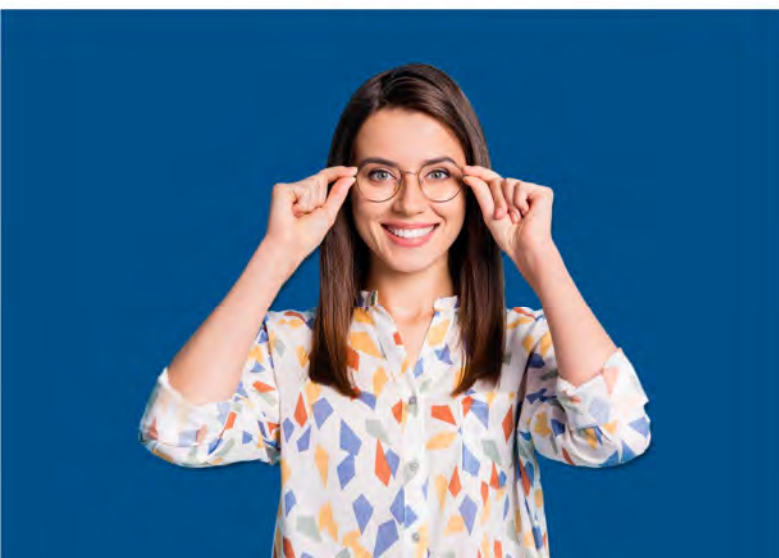
Auteur·rice Équipe de projet:
Marcel Marchion, Roman Nadler,
Stephanie Schneider

Images: Shutterstock

Direction du projet: Eveline Krähenbühl

Édition: N° 2 / 2023

AFPO Association pour la
formation professionnelle
initiale d'opticien·ne



Sommaire

Préface et introduction au dossier de formation	3
Missions pratiques: 1 ^{re} année / 1 ^{er} semestre	5
Missions pratiques: 1 ^{re} année / 2 ^e semestre	17
Missions pratiques: 2 ^e année / 3 ^e semestre	25
Missions pratiques: 2 ^e année / 4 ^e semestre	35
Missions pratiques: 3 ^e année / 5 ^e semestre	41
Missions pratiques: 3 ^e année / 6 ^e semestre	45

Préface et introduction au dossier de formation d'opticien·ne cfc

Un instrument et ouvrage de référence pour les personnes en formation

Le dossier de formation est un instrument de promotion de la formation à la pratique professionnelle. Il est tenu par les personnes en formation de manière aussi autonome que possible pendant leur formation professionnelle initiale. Les établissements accordent aux personnes en formation suffisamment de temps pendant les heures de travail pour qu'elles puissent tenir leur dossier de formation.

Le dossier de formation est un ouvrage de référence qui peut être utilisé lors de la procédure de qualification (PQ) et qui permet aux formateurs et formatrices de suivre le parcours de formation, l'intérêt à l'égard de la profession et l'engagement personnel des personnes en formation. **La tenue du dossier de formation est prescrite par l'ordonnance sur la formation et est donc obligatoire.**

Missions pratiques

Dans le «Programme de formation en entreprise formatrice», il existe des missions pratiques pour les personnes en formation pour certaines compétences opérationnelles à développer.

Pour ces missions pratiques, les personnes en formation doivent documenter et réfléchir à des missions effectivement réalisées dans l'entreprise. Cela signifie que les compétences ont été constituées au préalable et qu'elles sont évaluées par le biais d'une mission de travail. Les missions pratiques sont considérées comme étant un bilan personnel des compétences de la personne en formation et donnent au formateur ou à la formatrice un feed-back sur le niveau de formation. Chaque mission de travail peut servir plusieurs fois d'exercice.

L'exemple ci-dessous suivant montre comment une mission de travail pourrait être exécutée. Les personnes en formation peuvent travailler avec les modèles de ce document ou utiliser leurs propres modèles. Des missions pratiques vierges se trouvent à la fin du dossier de formation, afin de permettre aux formateurs et formatrices de créer d'autres missions pratiques. Des **modèles Word** sont disponibles pour tous les missions pratiques téléchargeables sur www.afpo.ch.

Dans les **tableaux récapitulatifs** au début du semestre, on peut voir toutes les missions pratiques effectuées par semestre. Il s'agit d'indiquer quelles missions ont déjà été effectuées.

Compétences opérationnelles

Les 4 domaines de compétences opérationnelles (DCO), ont pour une meilleure orientation, une couleur attribuée à chaque DCO, qui est reprise dans tout le programme de formation. Ainsi, les couleurs permettent de reconnaître facilement de quel DCO il s'agit dans le programme de formation.

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

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

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

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

Exemple de mission pratique :



Mission pratique 1.1

Nom de la personne en formation

Dominique Exemple

Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client·e: Accueil et salutations, bonnes manières et usage de la langue

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

a1: Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique

Situation professionnelle

Vous accueillez et saluez une cliente ou un client dans votre entreprise. Vous veillez à ce que la cliente ou le client se sente à l'aise. Vous communiquez avec la cliente ou le client de manière adaptée au destinataire / au client ou à la cliente et adaptez vos bonnes manières et votre langage à la situation.

Mission pratique

Choisissez une cliente ou un client de votre entreprise que vous avez reçu·e et salué·e.

- Comment avez-vous procédé concrètement pour les salutations et l'accueil?
- Quelles mesures avez-vous prises pour que le client ou la cliente se sente à l'aise?

Décrivez en détail.

Documentation de la mission pratique

Saluer et accueillir : J'ai accueilli une cliente dès la porte d'entrée. Je me suis présenté·e et je lui ai demandé son nom, car je ne la connaissais pas encore. Je me suis renseigné·e sur ses souhaits, elle souhaitait acheter une nouvelle paire de lunettes. Je l'ai donc amenée à la table de vente et lui ai proposé une place.

Mesures : Pendant qu'elle attendait, je lui ai offert à boire. En parallèle, j'ai veillé à ce que la cliente soit servie le plus rapidement possible par un collaborateur non occupé.

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

J'ai été aimable et j'ai parlé clairement. À mon avis, la cliente s'est sentie à l'aise.

Où avez-vous rencontré des défis?

J'étais encore un peu mal à l'aise avec la cliente, car je ne savais pas encore exactement ce que je devais dire.

Que pourriez-vous faire de mieux?

Je pratique ma technique de questionnement avec notre clientèle.

Date/Signature de la personne en formation

3. août 2023

D. Exemple

Date/Signature de la formatrice/du formateur

3.8.2023

M. Lecheffe

Il s'agit d'un modèle :

nous partons du principe que vous remplissez les ordres de travail sur votre PC (modèles Word).



Missions pratiques: 1^{re} année / 1^{er} semestre

Fait:

- | | |
|---|--------------------------|
| 1.1 Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client·e: Accueil, et salutations, bonnes manières et usage de la langue
a1 : Accueillir et prendre en charge les clientes et clients dans l'entreprise d'optique | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 Règles générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données: Données des client·e·s
c1: Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants
d1 : Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil
d2: Postes de travail pour les examens ophtalmologiques, conseils et vente | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 Ordonnances pour des lunettes
a2: Déterminer et évaluer le profil visuel | <input type="checkbox"/> |
| 1.6 Matériaux, revêtements et propriétés des différents types de verres de lunettes: Comparer les programmes de livraison
a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix des équipements optiques | <input type="checkbox"/> |
| 1.7 Contrôle de la qualité des équipements optiques: Contrôle initial des verres et des montures de lunettes
b2: Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques | <input type="checkbox"/> |
| 1.8 Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux: Meuler les verres de lunettes à la main
b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques | <input type="checkbox"/> |
| 1.9 Réparation de montures de lunettes
b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques | <input type="checkbox"/> |
| 1.10 Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées
b3: Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients | <input type="checkbox"/> |
| 1.11 Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise: Offre de services et de marchandises
c3: Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication | <input type="checkbox"/> |

Pour ces missions, il existe des **fichiers Word** correspondants, téléchargeables sur www.afpo.ch

Les missions de travail remplies doivent être archivées avec les informations supplémentaires (images, ordonnances de verres anonymes) en toute sécurité (par exemple dans le cloud) ; si nécessaire, imprimez les fichiers Word remplis et déposez-les. I

Rappel

A la fin de chaque semestre, le **rapport de formation** doit être établi et discuté.



Mission pratique 1.1

Nom de la personne en formation

[...]

Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client·e: Accueil, salutations, bonnes manières et usage de la langue

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

a1: Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique

Exemple de situation

Vous accueillez et saluez une cliente ou un client dans votre entreprise. Vous veillez à ce que la cliente ou le client se sente à l'aise. Vous communiquez avec la cliente ou le client de manière adaptée au destinataire / au client ou à la cliente et adaptez vos bonnes manières et votre langage à la situation.

Mission pratique

Choisissez une cliente ou un client de votre entreprise que vous avez reçu·e et salué·e.

- Comment avez-vous procédé concrètement pour les salutations et l'accueil?
- Quelles mesures avez-vous prises pour que le client ou la cliente se sente à l'aise?
- Décrivez en détail.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.2

Nom de la personne en formation

[...]

Règles générales et internes à l'entreprise en matière de protection des données: Données des client·e·s

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

c1: Gérer les données relatives aux commandes, aux client·e·s et aux fournisseurs

Exemple de situation

Un client appelle le magasin d'optique pour se renseigner sur les valeurs des verres de sa compagne. Il souhaite lui offrir de nouvelles lunettes de lecture pour son anniversaire.

Mission pratique

- Notez une situation se déroulant dans l'entreprise concernant les demandes externes de données de client·e·s.
- Décrivez la procédure à suivre en ce qui concerne la protection des données.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.3

Nom de la personne en formation

...

Stockage et manipulation des consommables contenant des solvants

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

d1: Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

Exemple de situation

La personne en formation est chargée d'enlever les restes de colle des étiquettes de prix sur les montures de lunettes. Ce faisant, elle constate qu'elle n'a pas assez de produit de nettoyage. Elle se rend à la pharmacie et achète une grande quantité de solvant. À l'atelier, elle en remplit une petite bouteille pour l'usage quotidien et stocke le reste.

Mission pratique

- Documentez (p. ex. avec des photos/images) la manière dont vous conservez les consommables contenant des solvants dans votre entreprise.

Documentation de la mission pratique

...

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

...

Où avez-vous rencontré des défis?

...

Que pourriez-vous faire de mieux?

...

Date/Signature de la
personne en formation

...

...

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

...

...



Mission pratique 1.4

Nom de la personne en formation

[...]

Préparer et entretenir les lieux de vente et de conseil

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

d2: Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente

Exemple de situation

Die lernende Person bereitet einen Beratungsplatz vor und füllt Verbrauchsmaterial nach. Dabei bemerkt sie, dass der Spiegel defekt ist und tauscht diesen aus. Sie meldet den Defekt ihrem Vorgesetzten.

Mission pratique

- Documentez (p. ex. avec des photos/images) la manière dont les postes de travail et les salles d'examen sont organisés dans votre entreprise.
- Énumérez par écrit les consommables dont vous devez disposer.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.5

Nom de la personne en formation

[...]

Ordonnance pour des lunettes

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

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel

Exemple de situation

Après avoir déballé les verres de lunettes et les avoir mesurés, la personne en formation compare les valeurs mesurées avec l'ordonnance pour des verres de lunettes. La personne en formation sait quelles indications de l'ordonnance pour les verres de lunettes sont importantes et doivent être présentes pour le montage des verres de lunettes.

Mission pratique

- Déposez ici une ordonnance pour des lunettes anonymisée et décrivez les différents éléments.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.6

Nom de la personne en formation

[...]

Matériaux, revêtements et propriétés des différents types de verres de lunettes: Comparer les programmes de livraison

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

a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

Il y a trois ans, un client a acheté des lunettes de soleil dans un magasin spécialisé en optique à l'étranger. Il a toutefois perdu ces lunettes, mais possède encore le passeport-lunettes correspondant. Sur ordre d'un collaborateur, la personne en formation doit rechercher dans le programme du fabricant spécifique à l'entreprise l'indication de prix pour les mêmes verres de lunettes.

Mission pratique

Pour pouvoir recommander des verres optimaux à la clientèle, vous devez disposer d'une bonne connaissance des équipements.

- Élaborez un tableau récapitulatif dans lequel vous comparez le programme de livraison (matériaux des verres, revêtements et couleurs) de votre fournisseur de verre interne à l'entreprise à celui d'un autre fournisseur de verre.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.7

Nom de la personne en formation

[...]

Contrôle de la qualité des équipements optiques: Contrôle initial des verres et des montures de lunettes

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b2: Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques

Exemple de situation

Avant le processus de montage, la personne en formation contrôle les verres de lunettes ainsi que la monture afin de détecter d'éventuels défauts de fabrication. Dans le cas d'une monture fabriquée par le client, elle est particulièrement attentive à la présence éventuelle de défauts et les documents.

Mission pratique

- Élaborez une liste de contrôle pour le contrôle initial des verres et des montures de lunettes. À l'aide de cette liste, contrôlez deux commandes de clients pour voir si les verres et les montures de lunettes sont exempts de défauts.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.8

Nom de la personne en formation

[...]

Contrôle initial comparatif des paramètres et montage de verres unifocaux: Meuler les verres de lunettes à la main

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques

Exemple de situation

Le matin, un paquet de nouveaux verres de lunettes a été livré. La personne en formation le déballe dans l'atelier. En raison de son niveau de formation, elle contrôle uniquement les verres unifocaux pour détecter les erreurs de fabrication, mesure leurs valeurs de correction et monte ensuite les verres unifocaux dans les montures de lunettes.

Mission pratique

Les verres existants des clients doivent être montés dans une nouvelle monture de lunettes.

- Polissez les verres de lunettes à la main dans l'atelier. Documentez votre procédure étape par étape.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.9

Nom de la personne en formation

[...]

Réparation de montures de lunettes

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques

Exemple de situation

Une cliente qui passe ses vacances en Suisse a cassé ses lunettes de lecture. Elle souhaite une réparation rapide afin de pouvoir encore utiliser ses lunettes jusqu'à son retour à la maison. Pour que la cliente puisse à nouveau porter ses lunettes, la personne en formation doit les coller et y visser une branche de rechange.

Mission pratique

- Décrivez une réparation que vous avez effectuée dans votre entreprise.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.10

Nom de la personne en formation

[...]

Alignement de base et montures de lunettes pré-ajustées

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b3: Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients

Exemple de situation

Dès le façonnage des lunettes, la personne en formation fait attention aux éventuels ajustages préalable et à l'alignement de base de la monture. Cela permet de garantir que la première impression du client est liée à un port agréable des lunettes.

Mission pratique

- Réalisez l'alignement de base sur les montures de lunettes à l'aide de la liste de contrôle du CI. Décrivez les corrections que vous avez dû apporter.
- Expliquez pourquoi un alignement de base des montures de lunettes est importante dans le magasin.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 1.11

Nom de la personne en formation

[...]

Communication sur la philosophie commerciale et les offres de prestations de l'entreprise: Offre de services et de marchandises

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

c3: Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication

Exemple de situation

La personne en formation invite ses parents dans l'entreprise. Elle leur fait visiter les locaux, leur explique pourquoi les lunettes sont présentées différemment, pourquoi il est judicieux que tous/toutes les collaborateur·rice·s portent des lunettes modernes et des vêtements adaptés au magasin et leur parle des prestations de services que l'entreprise propose. Elle montre à ses parents lesquels de ces services elle peut déjà effectuer sur des commandes de client·e·s.

Mission pratique

- Établissez une liste des principaux services et marchandises proposés par votre entreprise.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]

Missions pratiques: 1^{re} année / 2^e semestre



Fait:

2.1 Entretien des montures et des verres de lunettes a5: Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
2.2 Commander et gérer selon la commande du/de la client·e: Processus de commande c2: Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e	<input type="checkbox"/>
2.3 Ordonnances pour des lunettes: Amétropies, zones de vision nettes a2: Déterminer et évaluer le profil visuel	<input type="checkbox"/>
2.4 Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
2.5 Ajustage des lunettes: Ajustage anatomique b3: Ajuster les montures de lunettes aux clientes et clients	<input type="checkbox"/>
2.6 Style, visage et choix de la monture — visagisme: Formes de visage et de monture a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques	<input type="checkbox"/>
2.7 Canaux de communication de l'entreprise formatrice: Publicité pour les lunettes de soleil c3: Présenter le magasin d'optique sur différents canaux de communication	<input type="checkbox"/>

Pour ces missions, il existe des **fichiers Word** correspondants, téléchargeables sur www.afpo.ch

Les missions de travail remplies doivent être archivées avec les informations supplémentaires (images, ordonnances de verres anonymes) en toute sécurité (par exemple dans le cloud) ; si nécessaire, imprimez les fichiers Word remplis et déposez-les. |

Rappel

A la fin de chaque semestre, le **rapport de formation** doit être établi et discuté.



Mission pratique 2.1

Nom de la personne en formation

[...]

Entretien des montures et des verres de lunettes

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

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

Exemple de situation

La personne en formation est abordée dans l'espace de vente par une cliente qui travaille dans le secteur des cosmétiques. Elle veut savoir si elle peut traiter les éclaboussures de vernis sur ses lunettes avec du dissolvant pour vernis à ongles.

Mission pratique

- Établissez une liste des matériaux de monture et de verre de lunettes les plus courants.
- Décrivez en détail les particularités du nettoyage et de l'entretien. N'oubliez pas que les procédures décrites pour le client sont différentes de celles que vous utilisez pour l'entretien de la monture dans le magasin.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 2.2

Nom de la personne en formation

[...]

Commander et gérer selon la commande du/de la client·e: Processus de commande

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

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

Exemple de situation

Un client passe une commande urgente pour une branche de rechange. La personne en formation lance la commande. Elle contrôle à intervalles réguliers si la marchandise commandée a été reçue. La personne en formation garde à l'esprit la date de livraison convenue avec le client. Dès que la branche de rechange arrive dans l'entreprise, elle contrôle la réception des marchandises et les enregistre dans le système de gestion interne de l'entreprise.

Mission pratique

- Commandez une pièce de rechange pour un client et documentez l'ensemble du processus de commande, de la réception de la commande client à la remise.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 2.3

Nom de la personne en formation

[...]

Ordonnances pour des lunettes: Amétropies, zones de vision nettes

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

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel

Exemple de situation

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

Mission pratique

- Décrivez de quelle amétropie il s'agit à l'aide d'une commande de client anonymisée.
- Citez les caractéristiques de cette amétropie et montrez, à l'aide d'un schéma de l'œil, la trajectoire existante des rayons dans l'œil.
- Dessinez sur le croquis le punctum remotum, le point hyperfocal et indiquez les distances correspondantes ainsi que la zone de vision nette.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 2.4

Nom de la personne en formation

[...]

Contrôle initial par comparaison de paramètres et montage de verres unifocaux prismatiques ainsi que de verres multifocaux et de lunettes de sport

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

Exemple de situation

Le matin, un paquet de nouveaux verres de lunettes a été livré. La personne en formation les déballe dans l'atelier. Elle vérifie que tous les verres ne présentent pas de défauts de fabrication, mesure à nouveau les valeurs de correction et travaille ensuite les verres unifocaux et multifocaux dans les montures de lunettes. Elle accorde une attention particulière au traitement des lunettes de sport dont la courbure ne correspond pas à celle d'une monture de lunettes classique.

Mission pratique

Vous effectuez le contrôle initial d'une livraison de verres de lunettes. Vous vérifiez que les verres des lunettes correspondent à la commande et que le montage est réalisable.

- Établissez une liste de contrôle pour le contrôle des verres bombés de lunettes de sport et des verres prismatiques unifocaux et multifocaux.
- Contrôlez si les verres peuvent être montés de manière judicieuse dans la monture (p. ex. hauteur de meulage en fonction de la longueur du couloir, bombement des verres par rapport à la cambrure de la monture,...) et décrivez le contrôle en détail.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 2.5

Nom de la personne en formation

[...]

Ajustage des lunettes: Ajustage anatomique

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b3: Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients

Exemple de situation

La personne en formation vend des lunettes de soleil non corrigées. Elle les ajuste de manière optimale au client afin que celui-ci se sente bien quand il les porte.

Mission pratique

- Établissez un plan de déroulement pour un ajustement anatomique des lunettes (instructions étape par étape) et décrivez les situations où il faut s'écarter de ce plan de déroulement.
- Effectuez des ajustages anatomiques sur un collègue de travail.

Le plan de déroulement peut être utilisé le cas échéant pour la vidéo explicative du CI 3.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 2.6

Nom de la personne en formation

[...]

Style, visage et choix de la monture — visagisme: Formes de visage et de monture

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

a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

La personne en formation souhaite choisir des lunettes pour elle-même. Elle regarde dans le miroir quelle est la forme de son visage et réfléchit au type de monture de lunettes qui convient à la forme de son visage et à son style vestimentaire.

Mission pratique

- Élaborez un tableau récapitulatif dans lequel vous présenterez, sous forme de photos, d'images ou de dessins, les quatre formes de visage typiques et les quatre styles vestimentaires fondamentaux.
- Indiquez, à l'aide de deux exemples, quelle monture de lunettes vous associez à quelle forme de visage et justifiez votre choix.
- Montrez, à l'aide d'un autre exemple, quelle forme de visage et quelle forme de monture ne vont pas ensemble. Justifiez vos choix.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 2.7

Nom de la personne en formation

[...]

Canaux de communication de l'entreprise formatrice: Publicité pour les lunettes de soleil

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

c3: Présenter l'a boutique d'optique sur différents canaux de communication

Exemple de situation

La personne en formation fait la promotion d'une nouvelle collection de lunettes sur le canal des réseaux sociaux de l'entreprise et invite à un événement de présentation avec apéritif.

Mission pratique

- Élaborez des idées et des propositions pour une publicité pour des lunettes de soleil avec des suggestions de textes et d'images.
- Montrez comment vous aideriez à la mise en œuvre de la publicité sur les réseaux sociaux.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]

Missions pratiques: 2^e année / 3^e semestre



Fait:

3.1 Relation entre les données de centrage et de monture: Commande de verres de lunettes prismatiques c2: Commander et gérer des équipements optiques selon la commande du/de la client·e	<input type="checkbox"/>
3.2 Types de client·e·s, leur profil de personnalité et leurs besoins: Besoins du client a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique	<input type="checkbox"/>
3.3 Différence entre ajustage préalable et ajustage final: Préajustage, détermination des données de centrage b3: Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients	<input type="checkbox"/>
3.4 Contrôle final des lunettes prêtes à être remises b2: Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques	<input type="checkbox"/>
3.5 Préparation des locaux de vente d2: Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente	<input type="checkbox"/>
3.6 Comparer les besoins et les avantages: Mission du CI a2: Déterminer et évaluer le profil visuel	<input type="checkbox"/>
3.7 Modifications de la zone de vision nette – verres unifocaux a2: Déterminer et évaluer le profil visuel	<input type="checkbox"/>
3.8 Conseil pour des verres unifocaux: Étapes de l'entretien de vente a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	<input type="checkbox"/>
3.9 Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux: Système de mesure, données de mesure a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques	<input type="checkbox"/>

Pour ces missions, il existe des **fichiers Word** correspondants, téléchargeables sur www.afpo.ch

Les missions de travail remplies doivent être archivées avec les informations supplémentaires (images, ordonnances de verres anonymes) en toute sécurité (par exemple dans le cloud) ; si nécessaire, imprimez les fichiers Word remplis et déposez-les. |

Rappel

A la fin de chaque semestre, le **rapport de formation** doit être établi et discuté.



Mission pratique 3.1

Nom de la personne en formation

|...|

Relation entre les données de centrage et de monture: Commande de verres de lunettes prismatiques

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

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

Exemple de situation

Avant de passer commande, la personne en formation vérifie que les données de la commande du client sont correctes. Elle veille à ce que le diamètre correct soit noté, que le matériau des verres de lunettes soit approprié et que l'épaisseur soit minimisée si nécessaire.

Mission pratique du CI

- Effectuez deux commandes de verres de lunettes prismatiques.
- Réalisez des documentations photographiques complètes des commandes des clients (de la commande au produit fini en passant par le montage).
- Emportez les documentations photographiques des commandes des clients, y compris les commandes (anonymisées), les données de centrage et les ordonnances de verres de lunettes anonymisées au CI 4.

Documentation de la mission pratique

|...|

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

|...|

Où avez-vous rencontré des défis?

|...|

Que pourriez-vous faire de mieux?

|...|

Date/Signature de la
personne en formation

|...|

|...|

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

|...|

|...|



Mission pratique 3.2

Nom de la personne en formation

[...]

Types de client·e-s, leur profil de personnalité et leurs besoins: Besoins du client

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

a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique

Exemple de situation

Lors de l'analyse des besoins, la personne en formation remarque que les clients communiquent leurs souhaits de différentes manières. La personne en formation constate qu'elle doit répondre à ses clients en fonction de la situation et adapter à chaque fois son langage et son comportement.

Mission pratique

Lorsque vous conseillez vos clients, il est important de déterminer leurs besoins exacts. C'est la seule façon de vous assurer que les clients achètent des lunettes dont ils seront satisfaits.

Pour obtenir un bon profil visuel, vous devriez avoir un aperçu des habitudes de vie de vos clients.

- Dressez une liste d'au moins cinq besoins (hobby, sensibilité à la lumière, ...) pour lesquels vous demandez des informations à vos clients.
- Ensuite, pour chacun de ces besoins, notez une question d'information ouverte et une question fermée, une question de contrôle, une question suggestive, une contre-question et une question alternative.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
 personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
 formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 3.3

Nom de la personne en formation

|...|

Différence entre ajustage préalable et ajustage final: Préajustage, détermination des données de centrage

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b3 Ajuster des montures de lunettes aux clientes et clients

Exemple de situation

Une cliente a décidé d'acheter une nouvelle monture de lunettes. La personne en formation doit maintenant préajuster la monture de lunettes pour que les données de centrage puissent être déterminées.

Mission pratique

- Etablissez un déroulement chronologique pour le préajustage d'une monture de lunettes.
- Notez les modifications apportées à la monture de lunettes qui ont une influence sur les paramètres de centrage et de commande (p. ex. plaquettes pour la hauteur de centrage).

Vous pouvez utiliser le modèle du CI 2.

Documentation de la mission pratique

|...|

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

|...|

Où avez-vous rencontré des défis?

|...|

Que pourriez-vous faire de mieux?

|...|

Date/Signature de la
personne en formation

|...|

|...|

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

|...|

|...|



Mission pratique 3.4

Nom de la personne en formation

[...]

Contrôle final des lunettes prêtes à être remises

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b2: Contrôler et évaluer la qualité des équipements optiques

Exemple de situation

Après avoir vérifié les paramètres des verres de lunettes et du client, la personne en formation contrôle la qualité de l'ensemble des lunettes ainsi que leur finition. Si le contrôle montre que les lunettes sont en parfait état, elle les libère pour la remise.

Mission pratique

- Documentez le contrôle final d'une paire de lunettes prête à être remise selon les directives de l'entreprise et les normes actuelles.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 3.5

Nom de la personne en formation

[...]

Préparation des locaux de vente

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

d2: Préparer et entretenir les postes de travail pour les examens ophtalmologiques, les consultations et la vente

Exemple de situation

La personne en formation prépare les locaux de vente pour l'usage quotidien. Pour ce faire, elle dispose les produits de manière attrayante et conformément aux instructions. Elle vérifie le fonctionnement des moyens auxiliaires de vente et veille à la propreté du magasin.

Mission pratique

- Documentez (par ex. avec des photos/images) la manière dont vous effectuez les tâches régulières concernant la préparation des locaux de vente.
- Etablissez une liste de contrôle personnelle afin de pouvoir l'utiliser comme autocontrôle.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 3.6

Nom de la personne en formation

|...|

Comparer les besoins et les avantages: Mission du CI

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

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel

Exemple de situation

Lors de l'établissement du profil visuel, la personne en formation pose à la cliente des questions sur sa vie quotidienne et aborde spécifiquement les activités de loisirs et la vie professionnelle. Elle en déduit les exigences et les besoins de la cliente et recommande le produit optique adéquat. Ce faisant, elle argumente en fonction des bénéfices pour la cliente, de sorte qu'elle soit convaincue que le produit optique proposé répond à ses souhaits et à ses besoins.

Mission pratique

- Documentez l'établissement des profils visuels à l'aide d'entretiens de conseil et de vente que vous avez vécus.
- Notez pour chaque profil visuel les zones de vision nettes avec les produits optiques recommandés.
- Montrez comment vous formulez les avantages pour le client en fonction du destinataire.

Documentation de la mission pratique

|...|

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

|...|

Où avez-vous rencontré des défis?

|...|

Que pourriez-vous faire de mieux?

|...|

Date/Signature de la
personne en formation

|...|

|...|

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

|...|

|...|



Mission pratique 3.7

Nom de la personne en formation

[...]

Modifications de la zone de vision nette – verres unifocaux

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

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel

Exemple de situation

La personne en formation recommande à un client, sur la base de son profil visuel, des lunettes de lecture et des lunettes de loin. Elle explique au client pourquoi il ne peut pas utiliser les lunettes de lecture pour conduire.

Mission pratique

- A l'aide d'une ordonnance de verres de lunettes anonymisée et d'un profil visuel, montrez dans quels domaines le client peut voir avec et sans les lunettes.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 3.8

Nom de la personne en formation

[...]

Conseil pour des verres unifocaux: Étapes de l'entretien de vente

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

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

La personne en formation vend, avec une collègue, ses premières lunettes à un client. Le client est son oncle, qui a besoin de nouvelles lunettes en raison d'une nouvelle prescription de verres de lunettes. Il souhaite soutenir son neveu/sa nièce pendant sa formation et se met donc à sa disposition comme personne-test.

Mission pratique

- A l'aide d'un fil rouge, montrez comment vous décomposez un entretien de vente en étapes.
- Expliquez l'utilité de ces étapes pour le client.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 3.9

Nom de la personne en formation

[...]

Déterminer et adapter les données de centrage des verres unifocaux: Système de mesure, données de mesure

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

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

La personne en formation mesure toutes les données de centrage pertinentes nécessaires au montage correcte des verres de lunettes. Elle utilise pour cela le système de mesure interne à l'entreprise. A titre d'exercice, elle mesure manuellement toutes les valeurs.

Mission pratique

- A l'aide de la photo de la mission du travail du CI 3, montrez avec quel système de mesure vous travaillez dans votre entreprise d'apprentissage pour déterminer les données des clients.
- Présentez le processus de mesure étape par étape.
- Décrivez les données que vous mesurez, pourquoi vous avez besoin de ces données de mesure et comment vous utilisez les données mesurées.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]

Missions pratiques: 2^e année / 4^e semestre



Fait:

4.1 Modifications de montures de lunettes: Raccourcir les branches

b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques



4.2 Modifications de la zone de vision nette – verres multifocaux: Lunettes pour le travail à l'écran

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel



4.3 Conseil pour verres multifocaux

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques



4.4 Déterminer et adapter les données de centrage des verres multifocaux: Déterminer les données de centrage

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques



4.5 Traitement des objections

a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique



Pour ces missions, il existe des **fichiers Word** correspondants, téléchargeables sur www.afpo.ch

Les missions de travail remplies doivent être archivées avec les informations supplémentaires (images, ordonnances de verres anonymes) en toute sécurité (par exemple dans le cloud) ; si nécessaire, imprimez les fichiers Word remplis et déposez-les. |

Rappel

A la fin de chaque semestre, le **rapport de formation** doit être établi et discuté.



Mission pratique 4.1

Nom de la personne en formation

[...]

Modifications de montures de lunettes: Raccourcir les branches

DCO b: Assemblage et entretien des équipements optiques

b1: Assembler, faire les finitions et réparer des équipements optiques

Exemple de situation

La personne en formation raccourcit les branches d'une monture en acétate de 15 mm. Elle soude et travaille la liaison à l'acétone, puis polit les branches. La personne en formation ajuste ensuite la monture de lunettes selon les indications du préajustage.

Mission pratique

- Elaborez un guide photo montrant les étapes de l'ensemble du processus de travail.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 4.2

Nom de la personne en formation

[...]

Modifications de la zone de vision nette – verres multifocaux: Lunettes pour le travail à l'écran

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

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel

Exemple de situation

La personne en formation recommande à un client, sur la base de son profil visuel, des lunettes de proximité pour travailler à l'écran et des lunettes multifocales. Elle explique au client pourquoi il ne peut pas utiliser les lunettes de proximité pour conduire.

Mission pratique

- Réunissez par écrit les arguments que vous utilisez pour convaincre le client que les lunettes à verres progressifs sont une très bonne solution pour sa vie quotidienne, mais qu'il est mieux équipé au travail avec des lunettes spécifiques pour travailler à l'écran.
- Pour ce travail, utilisez un exemple de client anonyme de votre entreprise formatrice et montrez quelles sont les deux lunettes que vous avez vendues au client.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 4.3

Nom de la personne en formation

[...]

Conseil pour verres multifocaux

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

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

Dans l'espace de vente, la personne en formation rencontre un client qui souhaite obtenir un devis pour de nouveaux verres de lunettes. Il a cassé ses anciennes lunettes et n'a conservé qu'un seul verre. Comme il était très satisfait de ces lunettes, qui n'ont pas été achetées dans l'établissement formateur de la personne en formation, il souhaite des verres de la même marque. La personne en formation doit maintenant établir le devis.

Mission pratique

- A l'aide d'un exemple de client anonyme, 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/la client·e a reçu.
- Justifiez votre recommandation.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 4.4

Nom de la personne en formation

[...]

Déterminer et adapter les données de centrage des verres multifocaux: Déterminer les données de centrage

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

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

La personne en formation mesure, pour des lunettes multifocales, toutes les données pertinentes du client qui sont nécessaires au montage et à l'adaptation correcte de verres multifocaux individualisés. Elle utilise pour cela le système de mesure interne à l'entreprise. A titre d'exercice, elle mesure manuellement toutes les valeurs.

Mission pratique

- Indiquez, à l'aide d'une documentation illustrée, quels instruments de mesure vous utilisez.
- Décrivez les mesures que vous effectuez sur la clientèle et l'utilisation que vous en faites.
- Documentez les écarts entre les mesures numériques et les mesures manuelles.
- Expliquez vos conclusions sur les différentes mesures et résultats de mesure.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
 personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
 formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 4.5

Nom de la personne en formation

|...|

Traitement des objections

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

a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique

Exemple de situation

La personne en formation mène un entretien de conseil avec un client qui a fait une mauvaise expérience lors de son dernier achat de lunettes. Le client est destabilisé et pose des questions critiques. La personne en formation crée une atmosphère positive et répond calmement à toutes les questions en tenant compte du destinataire.

Mission pratique

- Décrivez, à l'aide d'un exemple de client, comment vous répondez aux objections du client.
- Décrivez comment vous pouvez créer une atmosphère positive dans une telle situation.

Documentation de la mission pratique

|...|

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

|...|

Où avez-vous rencontré des défis?

|...|

Que pourriez-vous faire de mieux?

|...|

Date/Signature de la
personne en formation

|...|

|...|

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

|...|

|...|

Missions pratiques: 3^e année / 5^e semestre



Fait:

5.1 Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions: Réclamations

a1: Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d'optique



5.2 Gestion des marchandises

d1: Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique



5.3 Prestations de services et activités de marketing: Concept marketing et de facing, lunettes de soleil

c4: Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique



Pour ces missions, il existe des **fichiers Word** correspondants, téléchargeables sur www.afpo.ch

Les missions de travail remplies doivent être archivées avec les informations supplémentaires (images, ordonnances de verres anonymes) en toute sécurité (par exemple dans le cloud) ; si nécessaire, imprimez les fichiers Word remplis et déposez-les. I

Rappel

A la fin de chaque semestre, le **rapport de formation** doit être établi et discuté.



Mission pratique 5.1

Nom de la personne en formation

[...]

Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions: Réclamations

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

a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d'optique

Exemple de situation

Dans la vente, la personne en formation rencontre une cliente qui se plaint de ses nouvelles lunettes.

Mission pratique

- Montrez, à l'aide d'un exemple de client anonyme, comment vous avez traité la réclamation.
- Décrivez la solution que vous avez trouvée avec la cliente.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 5.2

Nom de la personne en formation

[...]

Gestion des marchandises

DCO d: Maintenance, entretien et gestion des installations, des instruments de mesures et des marchandises de stock

d1: Gérer le stock et les marchandises du magasin d'optique

Exemple de situation

La personne en formation contrôle le stock de lunettes de soleil pour la saison d'été. Elle constate que la quantité de produits disponibles ne correspond pas au stock minimum. Elle analyse les chiffres de vente de l'année précédente et calcule les besoins nécessaires sur la base des directives de l'établissement pour l'année. Elle fixe des rendez-vous avec les collaborateurs du service externe et la personne responsable des achats.

Mission pratique

- Créez une liste récapitulative du stock minimum de l'entrepôt.
- Tenez compte des quantités en stock et des quantités vendues existantes et procédez, le cas échéant, à des ajustements du stock minimum.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 5.3

Nom de la personne en formation

[...]

Prestations de services et activités de marketing: Concept marketing et de facing, lunettes de soleil

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

c4: Participer à l'élaboration d'actions de marketing du magasin d'optique

Exemple de situation

La personne en formation représente l'entreprise à l'exposition commerciale régionale. Elle décore le stand de vente selon les aspects de la psychologie de vente, en accord avec le thème de l'exposition et avec son sens de l'esthétique.

Mission pratique

- Définissez un concept pour un petit stand de lunettes de soleil.
- Réfléchissez au produit, au prix, au lieu et à la promotion.
- Tenez compte du groupe cible et du groupe de clients qui seront présents à l'exposition commerciale.
- Présentez votre concept au responsable.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]

Missions pratiques: 3^e année / 6^e semestre



Fait:

6.1 Influences des amétropies et maladies oculaires courantes: Maladies

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel



6.2 Entretiens de vente: Vente complémentaire

a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques



6.3 Entretiens de vente: Réclamations difficiles

a3: Conseiller les clientes et les clients pour le choix d'équipements optiques



6.4 Entretien et manipulation d'équipements optiques grossissants pour la vision de près: Vendre une loupe

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



Pour ces missions, il existe des **fichiers Word** correspondants, téléchargeables sur www.afpo.ch

Les missions de travail remplies doivent être archivées avec les informations supplémentaires (images, ordonnances de verres anonymes) en toute sécurité (par exemple dans le cloud) ; si nécessaire, imprimez les fichiers Word remplis et déposez-les. I

Rappel

A la fin de chaque semestre, le **rapport de formation** doit être établi et discuté.



Mission pratique 6.1

Nom de la personne en formation

[...]

Influences des amétropies et maladies oculaires courantes: Maladies

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

a2: Déterminer et évaluer le profil visuel

Exemple de situation

Il peut arriver que la clientèle présente une prescription de verres de lunettes avec une référence à une maladie oculaire. Il s'agit souvent d'un glaucome, d'une cataracte ou d'une dégénérescence maculaire liée à l'âge.

Mission pratique

- Documentez un entretien de conseil au cours duquel il a été fait référence à l'une des maladies oculaires susmentionnées.
- Décrivez si la maladie a eu une influence sur votre recommandation.
- Décrivez en quoi les impressions visuelles diffèrent avec et sans maladie oculaire.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 6.2

Nom de la personne en formation

[...]

Entretiens de vente: Vente complémentaire

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

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

La personne en formation détermine le profil visuel et procède à une analyse des besoins ainsi qu'à une argumentation sur les avantages. Ce faisant, elle explique au client l'ordonnance pour des lunettes, cite les avantages et les inconvénients des différents matériaux de verres et de montures, recueille toutes les données nécessaires concernant le centrage et le client. Enfin, elle vend au client des lunettes adaptées à ses besoins et lui propose des produits complémentaires.

Mission pratique

- Documentez, à l'aide d'un exemple de client, un entretien de vente complet, y compris la vente complémentaire.
- Présentez toutes les étapes de la vente, de l'accueil du client à la livraison des lunettes.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 6.3

Nom de la personne en formation

[...]

Entretiens de vente: Réclamations difficiles

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

a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d'équipements optiques

Exemple de situation

Dans la vente, la personne en formation rencontre une cliente qui se plaint bruyamment de ses nouvelles lunettes.

Mission pratique

- Documentez une réclamation professionnelle difficile à l'aide d'un exemple de client.
- Présentez toutes les étapes du traitement de la réclamation, de l'accueil du client à la remise de la nouvelle solution visuelle.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]



Mission pratique 6.4

Nom de la personne en formation

[...]

Entretien et manipulation d'équipements optiques grossissants pour la vision de près: Vendre une loupe

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

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

Exemple de situation

Une cliente a besoin d'une loupe pour peindre sur porcelaine. La personne en formation détermine les besoins de la cliente et propose différentes loupes.

Mission pratique

- Décrivez comment vous procédez pour la vente d'une loupe, comment vous déterminez les besoins, comment vous initiez la cliente à son utilisation et comment assurer l'entretien et le stockage de cette loupe
- Si possible, utilisez un exemple de client de votre entreprise formatrice. Si cela n'est pas possible, utilisez pour ce travail les documents du CI et créez un cas fictif.

Documentation de la mission pratique

[...]

Réflexion

Qu'est-ce qui vous a bien réussi?

[...]

Où avez-vous rencontré des défis?

[...]

Que pourriez-vous faire de mieux?

[...]

Date/Signature de la
personne en formation

[...]

[...]

Date/Signature de la
formatrice/du formateur

[...]

[...]