



# Lern- dokumentation

## Augenoptiker·in EFZ

Herausgeber: VBAO, Baslerstr. 32, Pf, 4601 Olten  
[www.vbao.ch](http://www.vbao.ch)

Autor·innen: Projektteam:  
Marcel Marchion, Roman Nadler,  
Stephanie Schneider

Bilder: Shutterstock

Projektleitung: Eveline Krähenbühl

Auflage: Nr. 2 / 2023

VBAO  Verein  
Berufliche Grundbildung  
Augenoptik



# Inhalt

Einführung in die Lerndokumentation.....	3
Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 1. Semester .....	5
Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 2. Semester .....	17
Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 3. Semester .....	25
Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 4. Semester .....	35
Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 5. Semester .....	41
Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 6. Semester .....	45

# Einführung in die Lerndokumentation und die Arbeitsaufträge Augenoptiker·in EFZ

## Instrument für die Lernenden & Nachschlagewerk fürs QV

Die Lerndokumentation ist ein Instrument zur Förderung der Bildung in der beruflichen Praxis. Sie wird von den Lernenden während ihrer beruflichen Grundbildung möglichst selbständig geführt. Die Betriebe gewähren den Lernenden während der Arbeitszeit genügend Zeit, um die Lerndokumentation zu führen.

Die Lerndokumentation ist ein Nachschlagewerk und darf am Qualifikationsverfahren (QV) genutzt werden. Für die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner ist daraus der Bildungsverlauf, das Berufsinteresse und das persönliche Engagement der Lernenden ersichtlich. **Das Führen der Lerndokumentation ist durch die Bildungsverordnung vorgegeben und somit obligatorisch.**

## Arbeitsaufträge

Im «Ausbildungsprogramm Lehrbetrieb» gibt es zu einigen auszubildenden Handlungskompetenzen Arbeitsaufträge für die Lernenden. Bei diesen Arbeitsaufträgen müssen die Lernenden effektiv ausgeführte Aufträge aus dem Betrieb dokumentieren und reflektieren. Dies bedeutet, dass die Kompetenzen vorgängig aufgebaut wurden und mittels Arbeitsauftrag überprüft werden. Die Arbeitsaufträge gelten als Standortbestimmung des Lernenden und geben der Berufsbildnerin oder dem Berufsbildner eine Rückmeldung auf den Ausbildungsstand. Jeder Arbeitsauftrag kann mehrfach zur Übung genutzt werden.

Das **Beispiel** auf der nächsten Seite stellt dar, wie ein Arbeitsauftrag ausgeführt werden könnte. Die Lernenden können mit den Vorlagen dieses Dokuments arbeiten oder eigene Vorlagen verwenden. Am Ende dieser Lerndokumentation befinden sich leere Arbeitsaufträge, damit die Berufsbildnerinnen oder Berufsbildner noch weitere Arbeitsaufträge erstellen können. Für sämtliche Arbeitsaufträge gibt es entsprechende **Word-Vorlagen**, downloadbar auf [www.vbao.ch](http://www.vbao.ch).

In den **Übersichtstabellen** zu Beginn eines Semesters sind sämtlichen Arbeitsaufträge pro Semester ersichtlich. Dort soll angekreuzt werden, welche Aufträge bereits erledigt wurden.

## Handlungskompetenzbereiche

Der Beruf umfasst 4 Handlungskompetenzbereiche (HKB). Diese umschreiben die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab. Zur Orientierung wurde jedem HKB eine Farbe zugewiesen, die konsequent im ganzen Ausbildungsprogramm durchgezogen ist. So ist anhand der Farben einfach zu erkennen, um welchen HKB es sich im Ausbildungsprogramm jeweils handelt.

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

## Beispiel Arbeitsauftrag



### Arbeitsauftrag 1.1

Name Lernende·r

Dominique Münsterli

## Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kunden-philosophie: Empfang und Begrüssung, Umgangsformen und Sprachgebrauch

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

### Beispiel-Situation

Sie empfangen und begrüssen eine Kundin oder einen Kunden in Ihrem Betrieb. Sie sorgen dafür, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl fühlt. Im Umgang mit der Kundin oder dem Kunden kommunizieren Sie adressatengerecht / kundenbezogen und passen Ihre Umgangsformen sowie Sprachgebrauch situativ an.

### Arbeitsauftrag

Wählen Sie eine Kundin oder einen Kunden aus Ihrem Betrieb aus, den Sie empfangen und begrüsst haben.

- Wie sind Sie beim Begrüssen und Empfangen konkret vorgegangen?
- Welche Massnahmen haben Sie ergriffen, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl gefühlt hat?
- Beschreiben Sie ausführlich.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

Begrüssen und Empfangen: Ich habe eine Kundin bereits an der Eingangstüre in Empfang genommen. Ich habe mich vorgestellt und sie nach ihrem Namen gefragt, da ich sie noch nicht kannte. Ich habe mich nach ihren Wünschen erkundigt, sie wollte eine neue Brille kaufen. Deshalb habe ich sie an den Verkaufstisch gebracht und ihr einen Platz angeboten.

Massnahmen: Während der Wartezeit habe ich ihr etwas zu trinken angeboten. Nebenbei habe ich darauf geachtet, dass die Kundin so schnell als möglich von einem freien Mitarbeitenden bedient wird.

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

Ich war freundlich und habe klar und deutlich gesprochen. Meiner Meinung nach hat sich die Kundin wohl gefühlt.

Wo hatten Sie Herausforderungen?

Mir war noch etwas unwohl mit der Kundin, da ich noch nicht genau wusste, was ich sagen sollte.

Was könnten Sie noch besser machen?

Ich übe meine Fragetechnik im Umgang mit unserer Kundschaft.

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

3. August 2023

D. Münsterli

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

3.8.2023.

M. Lecheffe

Dies ist ein Muster:

Wir gehen davon aus, dass Sie die Arbeitsaufträge am PC (Word-Vorlagen) ausfüllen.

# Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 1. Semester



Erledigt:

<b>1.1 Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie: Empfang und Begrüssung, Umgangsformen und Sprachgebrauch</b> a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<input type="checkbox"/>
<b>1.2 Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz: Kundendaten</b> c1: Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten	<input type="checkbox"/>
<b>1.3 Lagerung und Handhabung von lösungsmittelhaltigen Verbrauchsmaterialien</b> d1: Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	<input type="checkbox"/>
<b>1.4 Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten</b> d2: Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf	<input type="checkbox"/>
<b>1.5 Brillenglasverordnung</b> a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
<b>1.6 Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen: Lieferprogramme vergleichen</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
<b>1.7 Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten: Eingangskontrolle von Brillengläsern und -fassungen</b> b2: Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	<input type="checkbox"/>
<b>1.8 Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern: Brillengläser von Hand umschleifen</b> b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<input type="checkbox"/>
<b>1.9 Reparaturen von Brillenfassungen</b> b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<input type="checkbox"/>
<b>1.10 Grundausrichtung und vorgepasste Brillenfassungen</b> b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<input type="checkbox"/>
<b>1.11 Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb: Dienstleistungs- und Warenangebote</b> c3: Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren	<input type="checkbox"/>

Für alle Aufträge gibt es entsprechende **Word-Dateien**, downloadbar auf [www.vbao.ch](http://www.vbao.ch)

Die ausgefüllten Aufträge sind mit den zusätzlichen Infos (Bilder, anonymisierte Brillenglasverordnungen etc.) sicher abzuspeichern (z.B. Cloud); notfalls die ausgefüllten Worddateien ausdrucken und ablegen.

## Zur Erinnerung

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden.



## Arbeitsauftrag 1.1

Name Lernende·r

...

# Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie: Empfang und Begrüssung, Umgangsformen und Sprachgebrauch

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

### Beispiel-Situation

Sie empfangen und begrüssen eine Kundin oder einen Kunden in Ihrem Betrieb. Sie sorgen dafür, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl fühlt. Im Umgang mit der Kundin oder dem Kunden kommunizieren Sie adressatengerecht / kundenbezogen und passen Ihre Umgangsformen sowie Sprachgebrauch situativ an.

### Arbeitsauftrag

Wählen Sie eine Kundin oder einen Kunden aus Ihrem Betrieb aus, den Sie empfangen und begrüsst haben.

- Wie sind Sie beim Begrüssen und Empfangen konkret vorgegangen?
- Welche Massnahmen haben Sie ergriffen, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl gefühlt hat?
- Beschreiben Sie ausführlich.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 1.2

Name Lernende·r

...

### Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz: Kundendaten

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

c1: Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten

#### Beispiel-Situation

Ein Kunde ruft im augenoptischen Fachbetrieb an, um sich nach den Brillenglaswerten seiner Lebensgefährtin zu erkundigen. Da er dieser zum Geburtstag eine neue Lesebrille schenken möchte.

#### Arbeitsauftrag

- Notieren Sie eine betriebliche Situation bezüglich externer Anfragen zu Kundendaten.
- Beschreiben Sie das Vorgehen in Bezug auf den Datenschutz.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in



## Arbeitsauftrag 1.3

Name Lernende:r

...

## Lagerung und Handhabung von lösungsmittelhaltigen Verbrauchsmaterialien

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

d1: Lager und Waren des Augenoptikerbetriebs bewirtschaften

### Beispiel-Situation

Die lernende Person erhält den Auftrag, Klebereste der Preisschilder von den Brillenfassungen zu entfernen. Dabei stellt sie fest, dass sie nicht genügend Reinigungsmittel hat. Sie geht in die Apotheke und kauft eine grosse Menge Lösungsmittel. In der Werkstatt befüllt sie für den täglichen Gebrauch eine kleine Flasche damit und den Rest lagert sie ein.

### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren (z.B. mit Fotos/Bildern) Sie, wie Sie in Ihrem Betrieb lösungsmittelhaltige Verbrauchsmaterialien aufbewahren.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in



## Arbeitsauftrag 1.4

Name Lernende:r

...

### Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

d2: Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten

#### Beispiel-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.

#### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren (z.B. mit Fotos/Bildern) Sie, wie die Arbeitsplätze und Untersuchungsräume in Ihrem Betrieb eingerichtet sind.
- Führen Sie schriftlich auf, welche Verbrauchsmaterialien vorhanden sein müssen.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## Arbeitsauftrag 1.5

Name Lernende:r

...

### Brillenglasverordnung

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a2: Sehprofil ermitteln und auswerten

#### Beispiel-Situation

Nach dem Auspacken der Brillengläser und Nachmessen vergleicht die lernende Person die gemessenen Werte mit der Brillenglasverordnung. Die lernende Person weiss, welche Angaben der Brillenglasverordnung zum Einarbeiten der Brillengläser wichtig sind und vorhanden sein müssen.

#### Arbeitsauftrag

- Legen Sie hier eine anonymisierte Brillenglasverordnung ab und beschreiben Sie die einzelnen Elemente.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 1.6**

Name Lernende:r

...

### **Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen: Lieferprogramme vergleichen**

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

#### **Beispiel-Situation**

Ein Kunde hat vor drei Jahren eine Sonnenbrille in einem augenoptischen Fachgeschäft im Ausland gekauft. Nun hat er diese Brille verloren, besitzt aber noch den passenden Brillenpass. Die lernende Person soll im Auftrag eines Mitarbeitenden aus dem betriebspezifischen Herstellerprogramm die Preisangabe für die gleichen Brillengläser heraussuchen.

#### **Arbeitsauftrag**

Damit Sie der Kundschaft optimale Brillengläser empfehlen können, müssen Sie über gute Produktkenntnisse verfügen.

- Erarbeiten Sie eine Übersichtstabelle, in der Sie das Lieferprogramm (Glasmaterialien, Beschichtungen und Farben) Ihres betriebsinternen Glaslieferanten mit dem eines anderen Glaslieferanten vergleichen.

#### **Dokumentation des Arbeitsauftrags**

...

#### **Reflexion**

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in



## Arbeitsauftrag 1.7

Name Lernende·r

...

### Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten: Eingangskontrolle von Brillengläsern und -fassungen

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b2: Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

#### Beispiel-Situation

Vor dem Montageprozess kontrolliert die lernende Person die Brillengläser sowie die Fassung auf Produktionsfehler. Bei einer kundeneigenen Fassung achtet sie besonders darauf, ob Defekte vorhanden sind und dokumentiert diese.

#### Arbeitsauftrag

- Erarbeiten Sie eine Checkliste für die Eingangskontrolle von Brillengläsern und -fassungen. Kontrollieren Sie anhand dieser Liste zwei Kundenaufträge, ob Brillengläser und -fassungen fehlerfrei sind.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 1.8

Name Lernende·r

...

### Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern: Brillengläser von Hand umschleifen

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

#### Beispiel-Situation

Am Morgen wurde ein Paket mit neuen Brillengläsern geliefert. Die lernende Person packt dieses in der Werkstatt aus. Aufgrund ihres Ausbildungsstandes kontrolliert sie ausschliesslich die Einstärkengläser auf Produktionsfehler, misst deren Korrekturwerte nach und arbeitet die Einstärkengläser anschliessend in die Brillenfassungen ein.

#### Arbeitsauftrag

Bestehende Kundengläser müssen in eine neue Brillenfassung montiert werden.

- Schleifen Sie in der Werkstatt Brillengläser von Hand um. Dokumentieren Sie schrittweise Ihr Vorgehen.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 1.9

Name Lernende·r

...

## Reparaturen von Brillenfassungen

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

### Beispiel-Situation

Einer Kundin, die ihre Ferien in der Schweiz verbringt, ist ihre Lesebrille kaputt gegangen. Sie wünscht sich eine schnelle Reparatur, so dass sie die Brillen noch nutzen kann, bis sie wieder zu Hause ist. Um die Brille wieder tragbar zu machen, muss die lernende Person die Brille kitten und einen Ersatzbügel anschrauben.

### Arbeitsauftrag

- Beschreiben Sie eine Reparatur, die Sie in Ihrem Betrieb durchgeführt haben.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 1.10

Name Lernende·r

...

## Grundausrichtung und vorangepasste Brillenfassungen

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

### Beispiel-Situation

Bereits bei der Bearbeitung der Brille achtet die lernende Person auf etwaige Voranpassungen und auf die Grundausrichtung der Brillenfassung. So wird gewährleistet, dass der erste Eindruck der Kunden mit einem angenehmen Sitz der Brille verbunden ist.

### Arbeitsauftrag

- Stellen Sie die Grundausrichtung an Brillenfassungen anhand der Checkliste aus dem üK her. Beschreiben Sie welche Korrekturen Sie vornehmen mussten.
- Erklären Sie, weshalb eine Grundausrichtung der Brillenfassungen im Laden wichtig ist.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 1.11

Name Lernende:r

...

### Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb: Dienstleistungs- und Warenangebote

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

c3: Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren

#### Beispiel-Situation

Die lernende Person lädt ihre Eltern in den Betrieb ein. Sie führt sie durch die Räumlichkeiten, erklärt weshalb Brillen unterschiedlich präsentiert werden, warum es sinnvoll ist, dass alle Mitarbeitenden eine moderne Brille und zum Geschäft passende Kleidung tragen und erzählt ihnen, welche Serviceleistungen der Betrieb anbietet. Sie zeigt den Eltern, welche dieser Serviceleistungen sie an Kundenaufträgen schon ausführen darf.

#### Arbeitsauftrag

- Erstellen Sie eine Liste mit den wesentlichen Dienstleistungs- und Warenangeboten Ihres Betriebes.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

# Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 2. Semester



Erledigt:

<b>2.1 Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern</b> a5: Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen	<input type="checkbox"/>
<b>2.2 Kundenaufträge bestellen und verwalten: Bestellvorgang Kundenauftrag</b> c2: Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten	<input type="checkbox"/>
<b>2.3 Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche</b> a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
<b>2.4 Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern</b> b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<input type="checkbox"/>
<b>2.5 Brillenanpassung: Anatomisch</b> b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<input type="checkbox"/>
<b>2.6 Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme: Gesichts- und Brillenfassungsformen</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
<b>2.7 Kommunikationskanäle Lehrbetrieb: Sonnenbrillenwerbung</b> c3: Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren	<input type="checkbox"/>

Für alle Aufträge gibt es entsprechende **Word-Dateien**, downloadbar auf [www.vbao.ch](http://www.vbao.ch)

Die ausgefüllten Aufträge sind mit den zusätzlichen Infos (Bilder, anonymisierte Brillenglasverordnungen etc.) sicher abzuspeichern (z.B. Cloud); notfalls die ausgefüllten Worddateien ausdrucken und ablegen.

## Zur Erinnerung

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden.



## Arbeitsauftrag 2.1

Name Lernende·r

...

## Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a5: Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen

### Beispiel-Situation

Die lernende Person wird im Verkaufsraum von einer Kundin angesprochen, die in der Kosmetikbranche arbeitet. Sie möchten wissen, ob sie die Lackspritzer auf ihrer Brille mit Nagellackentferner behandeln darf.

### Arbeitsauftrag

- Erstellen Sie eine Liste der gängigsten Brillenfassungs- und Brillenglasmaterialien.
- Beschreiben Sie ausführlich die jeweiligen Besonderheiten bei der Reinigung und Pflege. Beachten Sie dabei, dass für den Kunden andere Vorgehensweisen beschrieben werden müssen, als wenn Sie selbst die Fassung im Laden pflegen.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 2.2**

Name Lernende·r

...

## Kundenaufträge bestellen und verwalten: Bestellvorgang Kundenauftrag

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

c2: Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten

### Beispiel-Situation

Ein Kunde gibt eine dringende Bestellung für einen Ersatzbügel in Auftrag. Die lernende Person löst die Bestellung aus. Sie kontrolliert in regelmässigen Abständen, ob die bestellte Ware eingegangen ist. Dabei behält die lernende Person das mit dem Kunden vereinbarte Lieferdatum im Auge. Sobald der Ersatzbügel im Betrieb eintrifft, prüft sie den Wareneingang und erfasst sie im betriebsinternen Verwaltungssystem..

### Arbeitsauftrag

- Bestellen Sie ein Ersatzteil für einen Kunden und dokumentieren Sie den gesamten Bestellvorgang vom Eingang des Kundenauftrags bis zur Abgabe.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 2.3

Name Lernende·r

...

## Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a2: Sehprofil ermitteln und auswerten

### Beispiel-Situation

Die lernende Person interpretiert die Brillenglasverordnung, damit sie später bei einer Bedarfsanalyse (Sehprofil) einem Kunden erklären kann, welche Fehlsichtigkeit vorliegt und in welchen Distanzen er sehen kann.

### Arbeitsauftrag

- Beschreiben Sie anhand eines anonymisierten Kundenauftrags, welche Fehlsichtigkeit vorliegt.
- Nennen Sie die Merkmale dieser Fehlsichtigkeit und zeigen Sie mit Hilfe einer Augenskizze den bestehenden Strahlenverlauf im Auge.
- Zeichnen Sie in die Skizze den Fern- und Nahpunkt ein und geben die entsprechenden Distanzen an sowie den deutlichen Sehbereich.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 2.4

Name Lernende·r

...

# Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

### Beispiel-Situation

Am Morgen wurde ein Paket mit neuen Brillengläsern geliefert. Die lernende Person packt diese in der Werkstatt aus. Sie kontrolliert alle Brillengläser auf Produktionsfehler, misst die Korrekturwerte nach und arbeitet die Einstärken- und Mehrstärkengläser anschliessend in die Brillenfassungen ein. Besonderes Augenmerk legt sie auf die Bearbeitung der Sportbrillen, deren Durchwölbung nicht der klassischen Brillenfassung entspricht.

### Arbeitsauftrag

Sie machen die Eingangskontrolle einer Brillenglaslieferung. Kontrollieren Sie die Brillengläser auf die Übereinstimmung mit der Bestellung und ob die Montage so ausführbar ist.

- Erarbeiten Sie eine Checkliste für die Kontrolle der gewölbten Sportbrillengläser und prismatischen Einstärken- sowie Mehrstärkengläser.
- Kontrollieren Sie, ob die Brillengläser in die Fassung sinnvoll montiert werden können (z.B. Einschleifhöhe in Abhängigkeit zu Kanallänge, Durchwölbung der Brillengläser in Bezug auf die Fassungskurve, ...) und beschreiben Sie die Kontrolle detailliert.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 2.5**

Name Lernende·r

...

### Brillenanpassung: Anatomisch

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

#### Beispiel-Situation

Die lernende Person verkauft eine unkorrigierte Sonnenbrille. Diese passt sie dem Kunden optimal an, damit dieser ein gutes Tragegefühl hat.

#### Arbeitsauftrag

- Erstellen Sie einen Ablaufplan für eine anatomische Brillenanpassung (Schritt für Schritt Anleitung) und beschreiben Sie Situationen, wann von diesem Ablaufplan abgewichen werden muss.
- Führen Sie anatomische Brillenanpassungen an Arbeitskollegen durch.

Der Ablaufplan kann ggf. für das Erklärvideo üK 3 genutzt werden.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 2.6

Name Lernende·r

...

## Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme: Gesichts- und Brillenfassungsformen

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

### Beispiel-Situation

Die lernende Person möchte für sich eine Brille aussuchen. Sie schaut im Spiegel welche Gesichtsform sie hat und überlegt, welche Art Brillenfassung zu ihrer Gesichtsform und ihrem Kleidungsstil passt.

### Arbeitsauftrag

- Erarbeiten Sie eine Übersichtstabelle, in der Sie in Form von Fotos, Bildern oder Zeichnungen die vier typischen Gesichtsformen und vier grundsätzlichen Kleidungsstile aufzeigen.
- Zeigen Sie mit zwei Beispielen auf, welche Brillenfassung Sie welcher Gesichtsform zuordnen und begründen Sie Ihre Wahl.
- Zeigen Sie an einem weiteren Beispiel auf, welche Gesichts- und Fassungsform nicht zusammenpassen. Begründen Sie Ihre Entscheidungen.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsauftrag 2.7

Name Lernende·r

...

### Kommunikationskanäle Lehrbetrieb: Sonnenbrillenwerbung

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

c3: Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren

#### Beispiel-Situation

Die lernende Person bewirbt auf dem betrieblichen Social-Media-Kanal eine neue Brillenkollektion und lädt zu einem Präsentationsevent mit Apéro ein.

#### Arbeitsauftrag

- Erarbeiten Sie Ideen und Vorschläge für eine Sonnenbrillenwerbung mit Text- und Bildvorschlägen.
- Zeigen Sie auf, wie Sie bei der Umsetzung von Social Media-Werbung unterstützen würden.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

# Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 3. Semester



Erledigt:

<b>3.1 Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten: Bestellung prismatische Brillengläser</b> c2: Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten	<input type="checkbox"/>
<b>3.2 Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse: Kundenbedarf</b> a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<input type="checkbox"/>
<b>3.3 Unterschied Voranpassung Endanpassung: Voranpassung, Ermittlung Zentrierdaten</b> b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<input type="checkbox"/>
<b>3.4 Endkontrolle abgabefertige Brille</b> b2: Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	<input type="checkbox"/>
<b>3.5 Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten</b> d2: Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten	<input type="checkbox"/>
<b>3.6 Bedarf und Nutzen gegenüberstellen: Auftrag aus üK</b> a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
<b>3.7 Veränderungen im deutlichen Sehbereich - Einstärkengläser</b> a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
<b>3.8 Beratung Einstärkengläser: Teilschritte Verkaufsgespräch</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
<b>3.9 Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren: Messsystem, Messdaten</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>

Für alle Aufträge gibt es entsprechende **Word-Dateien**, downloadbar auf [www.vbao.ch](http://www.vbao.ch)

Die ausgefüllten Aufträge sind mit den zusätzlichen Infos (Bilder, anonymisierte Brillenglasverordnungen etc.) sicher abzuspeichern (z.B. Cloud); notfalls die ausgefüllten Worddateien ausdrucken und ablegen.

## Zur Erinnerung

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden.



## Arbeitsauftrag 3.1

Name Lernende·r

...

### Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten: Bestellung prismatische Brillengläser

Handlungskompetenzbereich c: Administrative Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

c2: Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten

#### Beispiel-Situation

Die lernende Person überprüft vor der Bestellung den Kundenauftrag auf korrekte Bestelldaten. Dabei achtet sie darauf, dass der korrekte Durchmesser notiert, ein sinnvolles Brillenglasmaterial und wenn nötig eine Mittendickenminimierung gewählt wurde.

#### Arbeitsauftrag aus dem üK

- Führen Sie zwei Bestellungen von prismatischen Brillengläsern durch.
- Erstellen Sie vollständige Fotodokumentationen der Kundenaufträge (vom Auftrag über die Montage bis zum fertigen Produkt).
- Nehmen Sie die Fotodokumentationen der Kundenaufträge inkl. Bestellungen (anonymisiert), Zentrierdaten und anonymisierte Brillenglasverordnungen in den üK 4 mit.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 3.2**

Name Lernende:r

...

## **Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse: Kundenbedarf**

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

### **Beispiel-Situation**

Der lernenden Person fällt bei der Bedarfsanalyse auf, dass die Kunden ihre Wünsche auf unterschiedliche Weise mitteilen. Die lernende Person stellt für sich fest, dass sie situativ auf ihre Kunden eingehen und ihren Sprachgebrauch sowie ihr Verhalten jedes Mal aufs Neue adaptieren muss.

### **Arbeitsauftrag**

Bei der Beratung von Kunden ist es wichtig den genauen Bedarf der Kundschaft zu ermitteln. Nur so können Sie sicherstellen, dass die Kunden Brillen bei Ihnen kaufen mit denen sie zufrieden sind.

Um ein gutes Sehprofil zu erhalten, sollten Sie Einblick in die Lebensgewohnheiten Ihrer Kunden erhalten.

- Erstellen Sie eine Liste mit mindestens fünf Bedarfen (Hobby, Lichtempfindlichkeit, ...), zu denen Sie sich Informationen von Ihren Kunden holen.
- Schreiben Sie anschliessend zu jedem dieser Bedarfe eine offene und eine geschlossene Informationsfrage, eine Kontrollfrage, eine Suggestivfrage, eine Gegenfrage und eine Alternativfrage auf.

### **Dokumentation des Arbeitsauftrags**

...

### **Reflexion**

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## **Arbeitsauftrag 3.3**

Name Lernende:r

...

## **Unterschied Voranpassung Endanpassung: Voranpassung, Ermittlung Zentrierdaten**

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

### **Beispiel-Situation**

Eine Kundin hat sich für eine neue Brillenfassung entschieden. Die lernende Person muss die Brillenfassung nun voranpassen, damit die Zentrierdaten ermittelt werden können

### **Arbeitsauftrag**

- Erstellen Sie einen chronologischen Ablauf zur Voranpassung einer Brillenfassung.
- Notieren Sie, welche Veränderungen an der Brillenfassung Einflüsse auf die Zentrier- und Bestellparameter haben. (z.B. Pads auf Durchblickshöhe)

Sie dürfen die Vorlage aus dem üK 2 verwenden.

### **Dokumentation des Arbeitsauftrags**

...

### **Reflexion**

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## **Arbeitsauftrag 3.4**

Name Lernende·r

...

### Endkontrolle abgabefertige Brille

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b2: Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

#### Beispiel-Situation

Nach der Überprüfung der Brillenglas- und Kundenparameter kontrolliert die lernende Person die Qualität der gesamten Brille sowie deren Endverarbeitung. Zeigt die Kontrolle, dass die Brille in einwandfreien Zustand ist, gibt sie diese zur Abgabe frei.

#### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren Sie die Endkontrolle einer abgabefertigen Brille nach betrieblichen Vorgaben und aktuellen Normen.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in



## Arbeitsauftrag 3.5

Name Lernende·r

...

## Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

d2: Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten

### Beispiel-Situation

Die lernende Person bereitet die Verkaufsräumlichkeiten für den täglichen Gebrauch vor. Hierzu ordnet sie die Produkte ansprechend und gemäss den Vorgaben an. Die Hilfsmittel für den Verkauf überprüft sie auf Funktionsfähigkeit und sorgt für ein sauberes Ladenbild.

### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren Sie (z.B. mit Fotos/Bildern), wie Sie die regelmässigen Aufgaben bezüglich Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten ausführen.
- Erstellen Sie eine persönliche Checkliste, um diese als Selbstkontrolle nutzen zu können.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 3.6**

Name Lernende:r

...

### Bedarf und Nutzen gegenüberstellen: Auftrag aus üK

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a2: Sehprofil ermitteln und auswerten

#### Beispiel-Situation

Bei der Erstellung des Sehprofils stellt die lernende Person der Kundin Fragen zu ihrem Alltag und geht spezifisch auf Freizeitaktivitäten und das Berufsleben ein. Daraus leitet sie die Ansprüche bzw. den Bedarf der Kundin ab und empfiehlt das korrekte augenoptische Produkt. Dabei argumentiert sie nutzenbezogen, so dass die Kundin überzeugt ist, dass das augenoptische Produkt ihren Wünschen und ihrem Bedarf gerecht wird.

#### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren Sie anhand selbst erlebter Beratungs- und Verkaufsgespräche die Erstellung der Sehprofile.
- Notieren Sie passend zu jedem Sehprofil die deutlichen Sehbereiche mit den empfohlenen augenoptischen Produkten.
- Zeigen Sie auf, wie Sie den Kundennutzen adressatengerecht formulieren.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## Arbeitsauftrag 3.7

Name Lernende:r

...

## Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Einstärkengläser

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a2: Sehprofil ermitteln und auswerten

### Beispiel-Situation

Die lernende Person empfiehlt einem Kunden aufgrund seines Sehprofils eine Lese- und eine Fernbrille. Sie erklärt dem Kunden, warum er die Lesebrille nicht zum Autofahren benutzen kann.

### Arbeitsauftrag

- Zeigen Sie anhand einer anonymisierten Brillenglasverordnung und eines Sehprofils auf, in welchen Bereichen die Kundin oder der Kunde mit und ohne Brille sehen kann.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## **Arbeitsauftrag 3.8**

Name Lernende·r

...

### **Beratung Einstärkengläser: Teilschritte Verkaufsgespräch**

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

#### **Beispiel-Situation**

Der Lernende verkauft gemeinsam mit einer Kollegin seine erste Kundenbrille. Der Kunde ist sein Onkel, der auf Grund einer neuen Brillenglasverordnung eine neue Fernbrille benötigt. Er möchte seinen Neffen während der Ausbildung unterstützen und stellt sich darum als Testperson zur Verfügung.

#### **Arbeitsauftrag**

- Zeigen Sie mit Hilfe eines Ablaufdiagramms auf, wie Sie ein Verkaufsgespräch in Teilschritte aufgliedern.
- Erläutern Sie den Nutzen dieser Teilschritte für den Kunden.

#### **Dokumentation des Arbeitsauftrags**

...

#### **Reflexion**

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 3.9**

Name Lernende·r

...

## Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren: Messsystem, Messdaten

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

### Beispiel-Situation

Die lernende Person misst alle relevanten Zentrierdaten aus, die zur korrekten Einarbeitung von Brillengläsern notwendig sind. Dabei nutzt sie das betriebsinterne Messsystem. Zur Übung misst sie alle Werte manuell nach.

### Arbeitsauftrag

- Zeigen Sie mithilfe des Fotos aus dem Auftrag des üK 3 auf, mit welchem Messsystem Sie in Ihrem Lehrbetrieb arbeiten, um Kundendaten zu ermitteln.
- Stellen Sie den Messvorgang Schritt für Schritt dar.
- Beschreiben Sie, welche Daten Sie messen, warum Sie diese Messdaten benötigen und wie Sie die gemessenen Daten verwenden.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 4. Semester



Erledigt:

<b>4.1 Modifikationen an Brillenfassungen: Bügel kürzen</b> b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<input type="checkbox"/>
<b>4.2 Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Mehrstärkengläser: Bildschirmarbeitsplatzbrille</b> a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
<b>4.3 Beratung Mehrstärkengläser</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
<b>4.4 Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren: Zentrierdaten ermitteln</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
<b>4.5 Einwandbehandlungen</b> a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<input type="checkbox"/>

Für alle Aufträge gibt es entsprechende **Word-Dateien**, downloadbar auf [www.vbao.ch](http://www.vbao.ch)

Die ausgefüllten Aufträge sind mit den zusätzlichen Infos (Bilder, anonymisierte Brillenglasverordnungen etc.) sicher abzuspeichern (z.B. Cloud); notfalls die ausgefüllten Worddateien ausdrucken und ablegen.

### Zur Erinnerung

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden.



## Arbeitsauftrag 4.1

Name Lernende·r

...

## Modifikationen an Brillenfassungen: Bügel kürzen

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

### Beispiel-Situation

Die lernende Person kürzt die Bügel einer Brillenfassung aus Acetat um 15 mm. Sie kittet und bearbeitet die Schnittstellen, danach poliert sie die Bügel. Die lernende Person richtet die Brillenfassung anschliessend nach den Vorgaben der Grundausrichtung aus.

### Arbeitsauftrag

- Erarbeiten Sie eine Fotoanleitung, welche die Schritte des gesamten Arbeitsvorgangs zeigt.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in



## Arbeitsauftrag 4.2

Name Lernende·r

...

## Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Mehrstärkengläser: Bildschirmarbeitsplatzbrille

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a2: Sehprofil ermitteln und auswerten

### Beispiel-Situation

Die lernende Person empfiehlt einem Kunden aufgrund seines Sehprofils eine Bildschirmarbeitsplatz- und eine Mehrstärkenbrille. Sie erklärt dem Kunden, warum er die Bildschirmarbeitsplatzbrille nicht zum Autofahren benutzen kann.

### Arbeitsauftrag

- Stellen Sie schriftlich Argumente zusammen, die Sie nutzen, um den Kunden davon zu überzeugen, dass die Gleitsichtbrille für seinen Alltag eine sehr gute Lösung ist, er aber am Arbeitsplatz mit einer Bildschirmarbeitsplatzbrille besser versorgt ist.
- Nutzen Sie für diesen Arbeitsauftrag ein anonymisiertes Kundenbeispiel aus Ihrem Lehrbetrieb und zeigen Sie auf, welche zwei Brillen Sie dem Kunden verkauft haben.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 4.3**

Name Lernende:r

...

## Beratung Mehrstärkengläser

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

### Beispiel-Situation

Im Verkaufsraum trifft die lernende Person auf einen Kunden der einen Kostenvoranschlag für neue Brillengläser haben möchte. Seine alte Brille ist ihm kaputt gegangen und ihm ist nur ein Brillenglas erhalten geblieben. Da er mit dieser Brille, die nicht im Ausbildungsbetrieb der lernenden Person gekauft wurde, sehr zufrieden war, möchte er Brillengläser vom gleichen Hersteller. Die lernende Person soll nun den Kostenvoranschlag erstellen

### Arbeitsauftrag

- Zeigen Sie mit Hilfe eines anonymisierten Kundenbeispiels auf, wie Sie bei der Beratung von Mehrstärkengläsern vorgehen.
- Beschreiben Sie, welche Informationen Sie von der Kundschaft eingeholt und welche Messdaten Sie genommen haben. Nennen Sie anschliessend das Produkt, welches die Kundschaft erhalten hat.
- Begründen Sie Ihre Empfehlung.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## **Arbeitsauftrag 4.4**

Name Lernende:r

...

### Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren: Zentrierdaten ermitteln

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

#### Beispiel-Situation

Die lernende Person misst für eine Mehrstärkenbrille alle relevanten Zentrierdaten aus, die zur korrekten Einarbeitung von individuellen Mehrstärkengläsern notwendig sind. Dabei nutzt sie das betriebsinterne Messsystem. Zur Übung misst sie alle Werte manuell nach.

#### Arbeitsauftrag

- Zeigen Sie mit Hilfe einer Bilddokumentation auf, welche Messinstrumente Sie benutzen.
- Beschreiben Sie, welche Messungen Sie an der Kundschaft vornehmen und wofür Sie die Messungen benötigen.
- Dokumentieren Sie die Abweichungen zwischen digitalen und manuellen Messungen.
- Erläutern Sie Ihre Erkenntnisse zu den unterschiedlichen Messungen.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## **Arbeitsauftrag 4.5**

**Name Lernende·r**

...

## Einwandbehandlungen

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

### Beispiel-Situation

Die lernende Person führt ein Beratungsgespräch mit einem Kunden, der schlechte Erfahrungen bei seinem letzten Brillenkauf gemacht hat. Er ist verunsichert und stellt kritische Fragen. Die lernende Person schafft eine positive Atmosphäre und beantwortet ruhig sowie adressatengerecht alle Fragen.

### Arbeitsauftrag

- Beschreiben Sie mit Hilfe eines Kundenbeispiels, wie Sie den Einwänden des Kunden begegnen.
- Beschreiben Sie, wie Sie in so einer Situation eine positive Atmosphäre schaffen.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

# Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 5. Semester



Erledigt:

---

## 5.1 Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln: Reklamation

a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

---

## 5.2 Warenbewirtschaftung

d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

---

## 5.3 Serviceleistungen und Marketingaktivitäten: Gestaltungskonzept Sonnenbrillen

c4 Marketingmassnahmen des Augenoptikerbetriebs mitgestalten

---

Für alle Aufträge gibt es entsprechende **Word-Dateien**, downloadbar auf [www.vbao.ch](http://www.vbao.ch)

Die ausgefüllten Aufträge sind mit den zusätzlichen Infos (Bilder, anonymisierte Brillenglasverordnungen etc.) sicher abzuspeichern (z.B. Cloud); notfalls die ausgefüllten Worddateien ausdrucken und ablegen.

## Zur Erinnerung

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden.

## **Arbeitsauftrag 5.1**

**Name Lernende·r**

...

## Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln: Reklamation

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

### Beispiel-Situation

Im Verkauf trifft die lernende Person auf eine Kundin, die sich über ihre neue Brille beschwert.

### Arbeitsauftrag

- Zeigen Sie an einem anonymisierten Kundenbeispiel auf, wie Sie mit der Reklamation umgegangen sind.
- Beschreiben Sie die Lösung, die Sie gemeinsam mit der Kundin gefunden haben.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...

...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

...

...



## Arbeitsauftrag 5.2

Name Lernende·r

...

## Warenbewirtschaftung

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

d1: Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

### Beispiel-Situation

Die lernende Person überprüft das Lager der Sonnenbrillen für die Sommersaison. Sie stellt fest, dass die Menge der vorhandenen Produkte nicht mit dem Mindestbestand übereinstimmt. Sie analysiert die Verkaufszahlen des letzten Jahres und berechnet den benötigten Bedarf anhand der Vorgaben des Betriebes für das Jahr. Sie vereinbart Termine mit den Aussendienstmitarbeitenden und der für den Einkauf zuständigen Person.

### Arbeitsauftrag

- Erstellen Sie eine Übersichtsliste zum Mindestbestand des Lagers.
- Berücksichtigen Sie dabei die bestehende Lager- und Absatzmengen und nehmen Sie ggf. Anpassungen des Mindestbestands vor.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

## **Arbeitsauftrag 5.3**

Name Lernende:r

...

## Serviceleistungen und Marketingaktivitäten: Gestaltungskonzept Sonnenbrillen

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

c4: Marketingmassnahmen des Augenoptikerbetriebs mitgestalten

### Beispiel-Situation

Die lernende Person vertritt das Unternehmen an der regionalen Gewerbeausstellung. Sie dekoriert den Verkaufsstand gemäss verkaufpsychologischen Aspekten, passend zum Thema der Ausstellung und mit ihrem Sinn für Ästhetik.

### Arbeitsauftrag

- Stellen Sie ein Konzept für eine Sonnenbrillenecke auf.
- Machen Sie sich Gedanken über Product, Price, Place and Promotion.
- Berücksichtigen Sie Ziel- und Kundengruppe, die an der Gewerbeausstellung vertreten sein wird.
- Präsentieren Sie Ihr Konzept dem Verantwortlichen.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
 Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
 Berufsbildner:in

# Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 6. Semester



Erledigt:

<b>6.1 Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen: Erkrankung</b> a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
<b>6.2 Verkaufsgespräche: Zusatzverkauf</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
<b>6.3 Verkaufsgespräche: Schwierige Reklamationen</b> a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
<b>6.4 Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe: Verkauf Lupe</b> a5: Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen	<input type="checkbox"/>

Für alle Aufträge gibt es entsprechende **Word-Dateien**, downloadbar auf [www.vbao.ch](http://www.vbao.ch)

Die ausgefüllten Aufträge sind mit den zusätzlichen Infos (Bilder, anonymisierte Brillenglasverordnungen etc.) sicher abzuspeichern (z.B. Cloud); notfalls die ausgefüllten Worddateien ausdrucken und ablegen.

## Zur Erinnerung

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden.



## Arbeitsauftrag 6.1

Name Lernende·r

...

## Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen: Erkrankungen

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a2: Sehprofil ermitteln und auswerten

### Beispiel-Situation

Es kann vorkommen, dass die Kundschaft eine Brillenglasverordnung mit einem Hinweis auf eine Augenerkrankung vorlegt. Häufig handelt es sich dabei um Glaukom, Katarakt oder altersbedingte Makuladegeneration.

### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren Sie ein Beratungsgespräch, in welchem ein Hinweis auf eine der oben genannten Augenerkrankung vorliegt.
- Beschreiben Sie, ob die Erkrankung einen Einfluss auf Ihre Empfehlung hatte.
- Beschreiben Sie, worin sich die Seheindrücke mit und ohne Augenerkrankung unterscheiden.

### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in



## Arbeitsauftrag 6.2

Name Lernende:r

...

### Verkaufsgespräche: Zusatzverkauf

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

#### Beispiel-Situation

Die lernende Person ermittelt das Sehprofil und führt eine Bedarfsanalyse sowie eine Nutzenargumentation durch. Dabei erklärt sie dem Kunden die Brillenglasverordnung, nennt Vor- und Nachteile von verschiedenen Glas- und Fassungsmaterialien und erhebt alle notwendigen Zentrier- sowie Kundendaten. Abschliessend verkauft sie dem Kunden passend zu seinen Bedürfnissen eine optimale Brille und bietet Zusatzprodukte an.

#### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren Sie anhand eines Kundenbeispiels ein komplettes Verkaufsgespräch inklusive Zusatzverkauf.
- Stellen Sie alle Schritte des Verkaufs dar, vom Empfang des Kunden bis zur Abholung der Brille.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende:r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner:in

## **Arbeitsauftrag 6.3**

Name Lernende·r

...

### Verkaufsgespräche: Schwierige Reklamationen

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

#### Beispiel-Situation

Im Verkauf trifft die lernende Person auf eine Kundin, die sich lautstark über ihre neue Brille beschwert.

#### Arbeitsauftrag

- Dokumentieren Sie anhand eines Kundenbeispiels eine herausfordernde fachliche Reklamation.
- Stellen Sie alle Schritte einer Reklamationsbehandlung dar, vom Empfang des Kunden bis zur der neuen Sehlösung.

#### Dokumentation des Arbeitsauftrags

...

#### Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...

...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in

...

...

## **Arbeitsauftrag 6.4**

Name Lernende·r

...

## **Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe: Verkauf Lupe**

Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

a5: Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen

### **Beispiel-Situation**

Eine Kundin benötigt eine Lupe für die Porzellanmalerei. Die lernende Person ermittelt den Bedarf der Kundin und bietet verschiedene Lupen an.

### **Arbeitsauftrag**

- Beschreiben Sie, wie Sie beim Verkauf einer Lupe vorgehen, wie Sie den Bedarf ermitteln, wie Sie die Kundin in die Handhabung einweisen und wie die Pflege und Aufbewahrung stattfinden soll.
- Greifen Sie dabei, wenn möglich, auf ein Kundenbeispiel aus Ihrem Lehrbetrieb zurück. Wenn dies nicht möglich ist, nutzen Sie für diesen Arbeitsauftrag die Unterlagen des üK und erstellen ein fiktives Fallbeispiel.

### **Dokumentation des Arbeitsauftrags**

...

### **Reflexion**

Was ist Ihnen gut gelungen?

...

Wo hatten Sie Herausforderungen?

...

Was könnten Sie noch besser machen?

...

Datum/Unterschrift  
Lernende·r

...	...
...	...

Datum/Unterschrift  
Berufsbildner·in