



# Programma di formazione in azienda di tirocinio

## Ottici AFC

**Editore:** AFPO, Baslerstr. 32, cp, 4601 Olten  
[www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)

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

**Immagini:** Shutterstock, AdobeStock

**Direzione progetto:** Eveline Krähenbühl

**Edizione:** n. 2 / 2023



**AFPO** Associazione  
di Formazione Professionale  
di base nell'Ottica



# Contenuto

Linea guida per la formazione in azienda.....	3
▪ Campi di competenze operative (CCO).....	7
▪ Competenze operative in azienda: Panoramica .....	8
▪ Competenze operative in azienda: Curriculare .....	10
▪ Panoramica curriculare dei contenuti della formazione scolastica.....	12
1° anno / 1° semestre .....	13
▪ Compiti di lavoro: 1° anno / 1° semestre .....	33
1° anno / 2° semestre .....	34
▪ Compiti di lavoro: 1° anno / 2° semestre .....	49
2° anno / 3° semestre .....	50
▪ Compiti di lavoro: 2° anno/ 3° semestre .....	65
2° anno / 4° semestre .....	66
▪ Compiti di lavoro: 2° anno/ 4° semestre .....	81
3° anno / 5° semestre .....	82
▪ Compiti di lavoro: 3° anno/ 5° semestre .....	91
3° anno / 6° semestre .....	92
▪ Compiti di lavoro: 3° anno / 6° semestre .....	98
Allegato: Modulo di rapporto di formazione .....	99

# Linea guida per la formazione in azienda

Il programma di formazione azienda di tirocinio è la linea guida per la formazione in azienda. In questo programma di formazione sono specificate le competenze operative e i loro obiettivi di rendimento in conformità con il piano nazionale e sono appropriatamente coordinate con la formazione nella scuola professionale e i corsi interaziendali. Il programma di formazione aziende di tirocinio permette una formazione aziendale strutturata e mostra ai formatori professionali cosa devono insegnare e in quale momento.

Nel capitolo **Campi di competenza operativa**, le 4 aree di competenza operativa (CCO) sono mostrate in base al piano di formazione. Per un migliore orientamento, ad ogni campo di competenza è stato assegnato un proprio colore, che viene utilizzato conseguentemente durante l'intero programma di formazione:

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

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

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

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

Grazie ai differenti colori è facile riconoscere nel programma di formazione di quale CCO si tratta.

Nella tabella **Competenze operative in azienda / panoramica** (p. 8-9) le competenze operative (ad es. a1) con i corrispondenti temi principali (ad es. **come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente**) sono distribuite nei sei semestri.

Nella tabella **Competenze operative in azienda / curriculari** (p. 10-11) le competenze operative sono presentate nella sequenza in cui devono essere insegnate. La tabella a pagina 11 mostra quali contenuti vengono insegnati nella formazione scolastica. I contenuti insegnati nella formazione scolastica sono illustrati nella tabella **Panoramica curriculare dei contenuti della formazione scolastica** (p. 12).

Le istruzioni di sicurezza secondo l'allegato 2 del piano di formazione devono essere impartite come introduzione alla formazione. La tabella **Misure di accompagnamento della sicurezza sul lavoro** (scaricabile da [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)) serve a monitorare e registrare queste formazioni per semestre.

Seguono poi, divisi in semestri, i **contenuti della formazione**. All'inizio di ogni semestre una panoramica fornisce informazioni su quali competenze operative o temi devono essere insegnati e quanti compiti di lavoro devono essere eseguiti.

Quindi seguono in ordine curricolare i contenuti da trasmettere. Per primo è menzionato il campo di competenza operativa, seguito dalla descrizione delle competenze operative secondo il piano di formazione, dal tema principale e da un esempio di una situazione che potrebbe verificarsi in azienda. Queste situazioni sono esemplificative, in quanto in azienda ce ne possono essere molte altre.




Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing	
Competenza operativa c1:	
Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori	
Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati	
Esempio situazione: Un cliente telefona al negozio di ottica per chiedere i valori delle lenti della sua compagna. Vuole regalarle un nuovo paio di occhiali da lettura per il suo compleanno.	
Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protezione dei dati, misure di marketing e canali di comunicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>
c1.1 Gli ottici AFC applicano le disposizioni generali e le disposizioni aziendali interne sulla protezione dei dati. (C3)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attuano le disposizioni di legge e interne sulla protezione dei dati (dati generali, dei clienti, delle ordinazioni e dei fornitori)</li> <li>Trattano con cura i dati confidenziali (ad es. social media, foto, video)</li> <li>Tutelano i segreti commerciali</li> </ul>	

Nelle colonne "Contenuti formazione SPB" e "Compiti pratici CI" si vede quello a cui contribuiscono la scuola professionale (SPB) e i corsi interaziendali (CI) riguardo al corrispondente tema di formazione.

Informazioni dettagliate sui contenuti formativi di questi due luoghi di apprendimento si possono trovare sul programma scolastico nazionale e sui programmi dei CI. Se in una casella grigia c'è un « – », significa che per questo luogo di apprendimento non ci sono contenuti formativi.

Seguono quindi gli **obiettivi di rendimento OR** (ad es. **a1.1**) e il livello di competenza (ad es. **C3**). Essi indicano quali attività e in quale complessità devono essere padroneggiate dall'allievo alla fine della formazione. Può capitare che gli stessi obiettivi di rendimento devono essere formati per diversi semestri o apparire più volte nel programma di formazione fino a quando possono essere eseguiti pienamente e con competenza dagli allievi.

Come ad esempio nell'obiettivo di rendimento «**a3.8 (C6) Gli ottici AFC conducono i colloqui di consulenza in modo strutturato**», i cui contenuti devono essere insegnati nelle aziende durante i 3 anni di formazione fino a quando gli allievi conducono competenti colloqui di consulenza con i clienti.

1. anno	2. anno	3. anno
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Come presentarsi</li><li>▪ Basi della comunicazione</li><li>▪ Filosofia del cliente</li><li>▪ Materiali</li><li>▪ Rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche</li><li>▪ Stile, viso e scelta della montatura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze</li><li>▪ Bisogni e benefici</li><li>▪ Disposizioni di legge</li><li>▪ Lenti monofocali e multifocali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conseguenze di centrature errate e ottimizzazione delle richieste</li><li>▪ Reclami</li><li>▪ Esercizi pratici di trasferimento</li></ul>
 <p><b>Gli allievi conoscono le regole della comunicazione e hanno conoscenze dei materiali e degli stili.</b></p>	 <p><b>Effettuano consulenze sulle lenti monofocali e multifocali.</b></p>	 <p><b>Effettuano colloqui di consulenza e vendita per occhiali di ogni tipo.</b></p>

Gli obiettivi di rendimento sono specificati per ogni semestre con obiettivi di apprendimento appropriati al livello: ad es. osservare il codice di abbigliamento desiderato nell'azienda di tirocinio.

### **Gli obiettivi di apprendimento rappresentano il contenuto effettivo della formazione!**

#### **a1.1 Gli ottici AFC accolgono e salutano i clienti come richiesto e si congedano da loro in modo appropriato (K3)**

- **Osservano il codice di abbigliamento desiderato nell'azienda di tirocinio**
- Usano un linguaggio di apprezzamento e un linguaggio del corpo appropriato nel rapporto con la clientela
- Usano un modo corretto di fare nel contatto diretto e nel contatto telefonico
- Prestano attenzione alle differenze culturali nel rapporto con i clienti



## Compiti di lavoro



Alle competenze operative sono assegnati dei compiti di lavoro. Questi sono contrassegnati dall'icona inserita qui a sinistra. I compiti di lavoro da elaborare si trovano nel documento **Documentazione dell'apprendimento ottici AFC**. In questi compiti di lavoro, gli allievi devono documentare e riflettere incarichi dell'azienda effettivamente eseguiti. Ciò significa che le competenze sono state strutturate in anticipo e vengono verificate attraverso un compito di lavoro. I compiti di lavoro valgono come valutazione della posizione attuale dell'allievo e forniscono al formatore professionale un feedback sul livello di formazione dell'allievo. Ogni compito può essere usato più volte per far pratica.

Per ogni compito di lavoro, c'è un **modello Word** disponibile per il download all'indirizzo [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). I formatori-trices troveranno anche dei modelli vuoti per creare i propri compiti di lavoro.

**L'esempio** seguente mostra come potrebbe essere eseguito un compito di lavoro. Gli allievi possono lavorare con i modelli presenti nella documentazione dell'apprendimento o usare i propri modelli.

## Rapporto di formazione

Il rapporto di formazione, in base all'ordinanza sull'educazione, deve essere compilato **ogni sei mesi**. Esso costituisce la base per l'intervista di qualificazione con gli studenti. Nel rapporto di formazione si registra lo stato di formazione dell'allievo. Idealmente, il **formulario** viene messo a disposizione in anticipo agli allievi. In questo modo gli allievi possono esaminare criticamente le loro azioni (autovalutazione) e hanno l'opportunità di confrontare la loro percezione con la valutazione dei formatori professionali.

Il modulo ufficiale si trova alla fine di questo documento.

Una versione digitale del Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera (CSFO) si trova su [www.formazioneprof.ch](http://www.formazioneprof.ch)

Esempio di compito di lavoro:



## Compito di lavoro 1.1

Allievo

Andrea Esempio

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

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

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

### Situazione professionale

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

### Compito di lavoro

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

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

### Documentazione del compito di lavoro

#### Accogliere e dare il benvenuto

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

#### Misure

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

### Autoriflessione

Cosa vi è ben riuscito?

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

Cosa vi ha impegnato?

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

In cosa potete migliorare?

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

Data, firma allievo

5. agosto 2023

A. Esempio

Data, firma formatore  
professionale

5.8.2023

O. Locapo

# Campi di competenze operative (CCO)

## CCO a: Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici

Gli ottici AFC accolgono e consigliano la clientela in modo competente e professionale, tenendo conto delle esigenze specifiche, con l'obiettivo di trovare una soluzione correttiva ottimale, sotto il profilo tecnico ed estetico. Gli ottici AFC determinano le necessità della clientela sulla base di un profilo visivo che tiene conto delle esigenze specifiche, delle prescrizioni dell'oculista o dell'optometrista. Per la consulenza si avvalgono di ausili tecnici, si attengono alle disposizioni aziendali e mettono a frutto le proprie conoscenze e la propria sensibilità verso il mondo della moda, come pure le conoscenze complessive di cui dispongono in materia di prodotti e di marchi. Al fine di offrire una consulenza esaustiva e garantire un servizio di vendita che riscontri la piena soddisfazione della clientela, gli ottici AFC si avvalgono di specifiche tecniche di vendita e di consulenza, ponendo domande mirate e accompagnando i clienti, con il supporto di consigli e argomentazioni, lungo tutto il processo decisionale, fino all'acquisto. Gli ottici AFC sono dotati di spiccate capacità comunicative e sono in grado di assistere e accompagnare i clienti durante la consulenza e la vendita. Infine, consegnano i prodotti ottici e forniscono alla clientela le necessarie spiegazioni sull'uso, l'igiene e la cura di tali prodotti.

## CCO b: Trattamento e cura di prodotti ottici

Gli ottici AFC adattano correttamente i prodotti ottici in base alle esigenze individuali e alle caratteristiche fisionomiche di ciascun cliente. Eseguono il montaggio degli occhiali, effettuano trattamenti successivi, così come eventuali aggiustamenti e riparazioni su occhiali e prodotti ottici. Infine, verificano e valutano la qualità delle montature, delle lenti oftalmiche e dei prodotti ottici.

## CCO c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

Gli ottici AFC gestiscono i dati relativi alle ordinazioni e ai clienti. Fissano appuntamenti vincolanti con i clienti e i fornitori. Trattano in modo autonomo le ordinazioni della clientela. Per farlo comunicano con diversi interlocutori e mezzi di comunicazione. Gli ottici AFC sono in grado di acquisire nuovi clienti e fidelizzare la clientela esistente, adottando misure adeguate, ad esempio mediante la pubblicità sui social media, le misure di marketing sul luogo di vendita o la presentazione di prodotti. Inoltre, offrono un'assistenza accurata e di qualità, grazie alla quale fidelizzano la clientela a lungo termine. Impiegano le informazioni raccolte sulla clientela per attuare misure di marketing e di servizio idonee e mirate, proteggendo allo stesso tempo i dati dei clienti e dell'azienda.

## CCO d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce

Gli ottici AFC elaborano in modo autonomo gli incarichi legati alla gestione dell'assortimento e del magazzino. Chiedono ai fornitori di stilare le offerte, si occupano delle ordinazioni, controllano se la merce consegnata è completa e di qualità. Registrano e catalogano la merce nel rispettivo sistema di gestione. Inoltre, fanno regolarmente un inventario delle scorte di magazzino e confrontano i dati raccolti con gli articoli registrati nel sistema di gestione merci. Procedono al trasporto e all'immagazzinaggio dei prodotti ottici. In particolare, controllano gli articoli con data di scadenza e ritornano al fornitore la merce invenduta.

Gli ottici AFC predispongono e garantiscono il buon funzionamento delle postazioni di lavoro, negli spazi destinati alla vendita o agli esami della vista, come pure in laboratorio o in ufficio. Regolano le apparecchiature necessarie e azionano gli strumenti di misurazione.

Gli ottici AFC si occupano della pulizia, della cura e della manutenzione degli attrezzi tecnici, degli strumenti e delle installazioni. In questo modo garantiscono un esercizio senza imprevisti, tutelando le risorse e la salute. Infine, applicano le disposizioni aziendali e di legge relative alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute, la protezione dell'ambiente e la sostenibilità.

## Competenze operative in azienda: Panoramica

OA = obiettivi di apprendimento	1° anno		2° anno		3° anno	
	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
<b>a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici</b>						
a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica	Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente OA: a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.7		Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze OA: a1.2, a1.3, a1.8	Comportamenti con obiezioni OA: 1.8	Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione OA: a1.8 und a3.9	
a2 Determinare e valutare il profilo visivo	Prescrizione delle lenti OA: a2.4	Prescrizione di lenti oftalmiche: ametropie e i loro campi visivi nitide / OA: a2.6, a2.7 Strumenti di analisi campo visivo / OA: a2.2, a2.3	Confrontare bisogni e benefici OA: a2.2, a2.3, a2.5, a2.6 Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti monofocali OA: a2.7, a2.8	Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti multifocali OA: a2.7, a2.8		Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi OA: a2.9
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche OA: a3.1	Stile, viso e scelta della montatura – visagismo OA: a3.6	Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti monofocali OA: a3.4 Stile, viso e scelta della montatura - visagismo OA: a3.6 Consulenza lenti monofocali OA: a3.1, a3.8 Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti monofocali OA: a3.10, a3.11	Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti multifocali OA: a3.4 Consulenza lenti multifocali OA: a3.1, a3.8 Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti multifocali OA: a3.10, a3.11	Occhiali di protezione OA: a3.4, a3.7 Conseguenze di centrate errate e ottimizzazione delle richieste (reclami) OA: a3.8, a3.9, a3.11	Colloqui di vendita OA: a3.7
a4 Vendere prodotti ottici		Procedure di pagamento OA: a4.5	Conferma scelta della soluzione correttiva della vista OA: a4.4	Vendita di lenti a contatto, prodotti ottici e accessori OA: a4.1		
a5: Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura		Maneggio di prodotti per la cura e solventi secondo le schede di sicurezza OA: a5.2 Cura di montature e lenti oftalmiche OA: a5.4		Cura degli occhiali e uso degli accessori / OA: a5.3, a5.4 Argomentazione dei vantaggi per prodotti ottici / OA: a5.1 Riferimenti alle specifiche del produttore (ODmed) OA: a5.6 Uso e igiene di lenti a contatto e accessori per lenti a contatto OA: a5.7		Cura e utilizzo di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino OA: a5.8
<b>b Trattamento e cura di prodotti ottici</b>						
b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici	Sicurezza sul lavoro e protezione della salute con prodotti per la cura e pulizia, nonché strumenti e apparecchi OA: b1.1 Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali OA: b1.2, b1.3 Riparazioni di montature OA: b1.4, b1.7	Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti prismatiche monofocali e di lenti multifocali e per occhiali sportivi OA: b1.2, b1.3		Modifiche alle montature OA: b1.5, b1.6		



b2	Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	Controllo della qualità di prodotti ottici OA: b2.1, b2.2		Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna (qualità, normative, disposizioni aziendali) OA: b2.3	Consegna comparativa dei parametri di lenti a contatto e prodotti per la cura OA: b2.5		Controlli di qualità per prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino OA: b2.4
b3	Adattare le montature in base al cliente	Regolazione di base e occhiali premontati OA: b3.2	Adattamento degli occhiali OA: b3.1	Differenza preadattamento adattamento finale OA: b3.2		Conseguenze di occhiali mal adattati OA: b3.1	
<b>c Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing</b>							
c1	Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori	Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati OA: c1.1 Inserire e aggiornare i dati dei fornitori nel sistema aziendale OA: c1.3		Inserire e modificare i dati dei clienti nel sistema di gestione interno OA: c1.2			
c2	Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente.		Eseguire e gestire le ordinazioni dei clienti OA: c2.1, c2.3, c2.4, c2.5	Relazione tra i dati di centratura e della montatura OA: c2.2			
c3	Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione.	Comunicazione sulla filosofia e sull'offerta di servizi aziendali OA: c3.2	Canali di comunicazione azienda di tirocinio OA: c3.1				
c4	Collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda	Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati OA: c1.1 Inserire e aggiornare i dati dei fornitori nel sistema aziendale OA: c1.3		Inserire e modificare i dati dei clienti nel sistema di gestione interno OA: c1.2			
<b>d Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce</b>							
d1	Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica	Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi OA: d1.5 Aiutare nel fare l'inventario OA: d1.11	Controllare l'inventario del magazzino e delle merci, mettere in ordine le merci OA: d1.1, d1.2, d1.3 Etichettare le merci OA: d1.4 Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi OA: d1.5, d1.6		Stoccaggio di lenti a contatto OA: d1.7	Gestione della merce OA: d1.8 Confronto delle condizioni e delle offerte dei fornitori OA: d1.10	
d2	Preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita	Preparare gli spazi adibiti agli esami della vista, comprese le apparecchiature per l'esame e la misurazione OA: d2.1, d2.2 Preparare e garantire il buon funzionamento degli spazi di vendita e di consulenza OA: d2.3		Preparazione degli spazi di vendita OA: d2.4			
d3	Effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti, utensili e infrastruttura	Mantenere, pulire e curare gli apparecchi e gli strumenti optometrici OA: d3.1, d3.2 Lavorare in modo ecologico e smaltire correttamente i rifiuti OA: d3.3					

## Competenze operative in azienda: Curriculare

1° anno		2° anno		3° anno	
1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
<p>Introduzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Accoglienza</b></li> <li>▪ <b>Presentazione azienda, team, documenti della formazione</b></li> <li>▪ <b>Vita professionale quotidiana</b></li> <li>▪ <b>Misure di sicurezza</b></li> </ul>	<p>a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Maneggio di prodotti per la cura e solventi secondo le schede di sicurezza</b></li> <li>▪ <b>Cura di montature e lenti oftalmiche</b></li> </ul>	<p>c1 Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Inserire e modificare i dati dei clienti nel sistema di gestione interno</b></li> </ul>	<p>b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Modifiche alle montature</b></li> </ul>	<p>a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione</b></li> </ul>	<p>a2 Determinare e valutare il profilo visivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi</b></li> </ul>
<p>a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente</b></li> </ul>	<p>c2 Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Eseguire e gestire le ordinazioni dei clienti</b></li> </ul>	<p>c2 Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Relazione tra i dati di centratura e della montatura</b></li> </ul>	<p>a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cura degli occhiali e uso degli accessori</b></li> <li>▪ <b>Argomentazione dei vantaggi per prodotti ottici</b></li> </ul>	<p>a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Occhiali di protezione</b></li> <li>▪ <b>Conseguenze di centrate errate e ottimizzazione delle richieste (reclami)</b></li> </ul>	<p>a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Colloqui di vendita</b></li> </ul>
<p>b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sicurezza sul lavoro e protezione della salute con prodotti per la cura e pulizia, nonché strumenti e apparecchi</b></li> </ul>	<p>d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Controllare l'inventario del magazzino e delle merci, mettere in ordine le merci</b></li> <li>▪ <b>Etichettare le merci</b></li> <li>▪ <b>Stoccaggio e maneggio dei prodotti per la cura e dei prodotti ottici</b></li> </ul>	<p>a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze</b></li> </ul>	<p>a2 Determinare e valutare il profilo visivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti multifocali</b></li> </ul>	<p>b3 Adattare le montature in base al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Conseguenze di occhiali mal adattati</b></li> </ul>	<p>b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Controlli di qualità per prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</b></li> </ul>
<p>c1 Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati</b></li> </ul>	<p>a4 Vendere prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Procedure di pagamento</b></li> </ul>	<p>b3 Adattare le montature in base al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Differenza preadattamento adattamento finale</b></li> </ul>	<p>a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti multifocali</b></li> <li>▪ <b>Consulenza lenti multifocali</b></li> <li>▪ <b>Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti multifocali</b></li> </ul>	<p>d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestione della merce</b></li> <li>▪ <b>Confronto delle condizioni e delle offerte dei fornitori</b></li> </ul>	<p>a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cura e utilizzo di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</b></li> </ul>
<p>d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi</b></li> </ul>	<p>a2 Determinare e valutare il profilo visivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prescrizione di lenti oftalmiche: ametropie e i loro campi visivi nitide</b></li> <li>▪ <b>Strumenti di analisi campo visivo</b></li> </ul>	<p>b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna (qualità, normative, disposizioni aziendali)</b></li> </ul>	<p>d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Stoccaggio di lenti a contatto</b></li> </ul>	<p>c4 Collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servizi e attività di marketing</b></li> </ul>	
<p>d3 Effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti, utensili e infrastruttura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mantenere, pulire e curare gli apparecchi e gli strumenti optometrici</b></li> <li>▪ <b>Lavorare in modo ecologico e smaltire correttamente i rifiuti</b></li> </ul>	<p>b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti prismatiche monofocali e di lenti multifocali e per occhiali sportivi</b></li> </ul>	<p>d2 Preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Preparazione degli spazi di vendita</b></li> </ul>	<p>b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Consegna comparativa dei parametri di lenti a contatto e prodotti per la cura</b></li> </ul>		

d2 Preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparare gli spazi adibiti agli esami della vista, comprese le apparecchiature per l'esame e la misurazione</li> <li>Preparare e garantire il buon funzionamento degli spazi di vendita e di consulenza</li> </ul>	b3 Adattare le montature in base al cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>Adattamento degli occhiali</li> </ul>	a2 Determinare e valutare il profilo visivo <ul style="list-style-type: none"> <li>Confrontare bisogni e benefici</li> <li>Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti monofocali</li> </ul>	a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica <ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamenti con obiezioni</li> </ul>		
a2 Determinare e valutare il profilo visivo <ul style="list-style-type: none"> <li>Prescrizione delle lenti oftalmiche</li> </ul>	a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici <ul style="list-style-type: none"> <li>Stile, viso e scelta della montatura - visagismo</li> </ul>	a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti monofocali</li> <li>Stile, viso e scelta della montatura - visagismo</li> <li>Consulenza lenti monofocali</li> <li>Determinare e adattare i dati di centrazione per le lenti monofocali</li> </ul>	a4 Vendere prodotti ottici <ul style="list-style-type: none"> <li>Vendita di lenti a contatto, prodotti ottici e accessori</li> </ul>		
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche</li> </ul>	c3 Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione <ul style="list-style-type: none"> <li>Canali di comunicazione azienda di tirocinio</li> </ul>	a4 Vendere prodotti ottici <ul style="list-style-type: none"> <li>Conferma scelta della soluzione correttiva della vista</li> </ul>	a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantire l'igiene e la cura <ul style="list-style-type: none"> <li>Riferimenti alle specifiche del produttore (ODmed)</li> <li>Uso e igiene di lenti a contatto e accessori per lenti a contatto</li> </ul>		
b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici <ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo della qualità di prodotti ottici</li> </ul>					
b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici <ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali</li> <li>Riparazioni di montature</li> </ul>					
b3 Adattare le montature in base al cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>Regolazione di base e occhiali premontati</li> </ul>					
c1 Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori <ul style="list-style-type: none"> <li>Inserire e aggiornare i dati dei fornitori nel sistema aziendale</li> </ul>					
c3 Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione sulla filosofia e sull'offerta di servizi aziendali</li> </ul>					
d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica <ul style="list-style-type: none"> <li>Aiutare nel fare l'inventario</li> </ul>					

## Panoramica curriculare dei contenuti della formazione scolastica


1° anno		2° anno		3° anno	
1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
a1 accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica ▪ <b>Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale</b> 60 L	c3 presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione ▪ <b>Canali di comunicazione</b> 10 L c4 collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda ▪ <b>Misure di marketing</b> 20 L	a1 accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica ▪ <b>Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze</b> 20 L	a3 consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici ▪ <b>Caratteristiche ottiche delle lenti multifocali</b> 40 L ▪ <b>Distanza apice corneale lente multifocali</b> 15 L ▪ <b>Dati di centratura di lenti multifocali</b> 5 L	a2 determinare e valutare il profilo visivo ▪ <b>Anatomia, psicologia, patologia</b> 40 L	a3 consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici ▪ <b>Colloqui di vendita</b> 20 L
d1 gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica d3 effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti, utensili e infrastruttura ▪ <b>Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi</b> 20 L	a5 mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantire l'igiene e la cura. ▪ <b>Consigli alla clientela per l'uso e la cura dei prodotti ottici</b> 5 L	a3 consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici ▪ <b>Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti monofocali</b> 10 L	b2 controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici ▪ <b>Parametri delle lenti a contatto</b> 5 L	a1 accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica ▪ <b>Reclami e colloqui conflittuali</b> 5 L	b2 controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici ▪ <b>Prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</b> 30 L
a2 determinare e valutare il profilo visivo ▪ <b>Elementi della prescrizione delle lenti</b> ▪ <b>Anatomia dell'occhio</b> 20 L	a2 determinare e valutare il profilo visivo ▪ <b>Prescrizione di lenti oftalmiche: ametropie e i loro campi visivi nitidi</b> 50 L ▪ <b>Eteroforia ed eterotropia</b> 20 L	b1 montare, trattare e riparare prodotti ottici ▪ <b>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali</b> 5 L	a4: vendere prodotti ottici ▪ <b>Lenti a contatto</b> 10 L	a3 consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici ▪ <b>Occhiali di protezione</b> 5 L ▪ <b>Conseguenze di centrature errate e ottimizzazione delle richieste</b> 20 L	a4 vendere prodotti ottici ▪ <b>Prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</b> 10 L
a3 consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici ▪ <b>Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche</b> 40 L ▪ <b>Caratteristiche ottiche delle lenti oftalmiche</b> 40 L	b1 montare, trattare e riparare prodotti ottici ▪ <b>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti multifocali e per occhiali da sole</b> 20L ▪ <b>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti prismatiche</b> 20 L	b2 controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici ▪ <b>Controllo finale occhiali pronti per la consegna</b> 25 L	b1 montare, trattare e riparare prodotti ottici ▪ <b>Calcolo della degressione e dei campi visivi</b> 25 L	b3 adattare le montature in base al cliente ▪ <b>Conseguenze di occhiali mal adattati</b> 30 L	c3 presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione ▪ <b>Misure di marketing e canali di comunicazione – progetto «Pubblicità offline e online per differenti gruppi target»</b> 40 L
b1 montare, trattare e riparare prodotti ottici ▪ <b>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali</b> 35 L	a3 consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici ▪ <b>Occhiali sportivi e da sole</b> 35 L ▪ <b>Materiali delle montature</b> 20 L ▪ <b>Colloqui di consulenza</b> 20 L	c2 ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente ▪ <b>Controllo dei dati delle lenti rilevanti per l'ordinazione</b> 40 L			
b2 controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici ▪ <b>Controllo in entrata di montature e lenti</b> 10 L	b3 adattare le montature in base al cliente ▪ <b>Adattamento degli occhiali</b> 10 L				
b3 adattare le montature in base al cliente ▪ <b>Regolazione di base e occhiali premontati</b> 5 L	a4 vendere prodotti ottici ▪ <b>Prodotti per la cura delle lenti a contatto</b> 10 L				
c1 gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori c4 collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda ▪ <b>Protezione dei dati, misure di marketing e canali di comunicazione</b> 30 L	d1: gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica ▪ <b>Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi</b> 20 L				

# 1° anno / 1° semestre





# 1° anno / 1° semestre

Competenza operativa	Temi	
Introduzione generale nell'azienda di tirocinio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Accoglienza</b></li> <li>▪ <b>Presentazione azienda, team, documenti della formazione</b></li> <li>▪ <b>Vita professionale quotidiana</b></li> <li>▪ <b>Misure di sicurezza</b></li> </ul>	-
Colloquio per il periodo di prova	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Effettuare il colloquio per il periodo di prova prima della fine del periodo di prova concordato.</b></li> </ul>	
<b>a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici</b>		
a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente</b></li> </ul>	1
a2 Determinare e valutare il profilo visivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prescrizione delle lenti</b></li> </ul>	1
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche</b></li> </ul>	1
<b>b Trattamento e cura di prodotti ottici</b>		
b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sicurezza sul lavoro e protezione della salute con prodotti per la cura e pulizia, nonché strumenti e apparecchi</b></li> <li>▪ <b>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali</b></li> <li>▪ <b>Riparazioni di montature</b></li> </ul>	- 1 1
b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Controllo della qualità di prodotti ottici</b></li> </ul>	1
b3 Adattare le montature in base al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Regolazione di base e occhiali premontati</b></li> </ul>	1
<b>c Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing</b>		
c1 Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati</b></li> <li>▪ <b>Inserire e aggiornare i dati dei fornitori nel sistema aziendale</b></li> </ul>	1 -
c3 Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comunicazione sulla filosofia e sull'offerta di servizi aziendali</b></li> </ul>	1
<b>d Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce</b>		
d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi</b></li> <li>▪ <b>Aiutare nel fare l'inventario</b></li> </ul>	1 -
d2 Preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Preparare gli spazi adibiti agli esami della vista, comprese le apparecchiature per l'esame e la misurazione</b></li> <li>▪ <b>Preparare e garantire il buon funzionamento degli spazi di vendita e di consulenza</b></li> </ul>	1 -
d3 Effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti, utensili e infrastruttura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mantenere, pulire e curare gli apparecchi e gli strumenti optometrici</b></li> <li>▪ <b>Lavorare in modo ecologico e smaltire correttamente i rifiuti</b></li> </ul>	- -



Numero di compiti di lavoro:

totale 11

## Introduzione

---

Prima di iniziare la formazione professionale di base, l'allievo deve essere introdotto dai formatori professionali alla realtà lavorativa quotidiana dell'azienda.

1°giorno: possibili contenuti per l'introduzione possono essere

---

- accoglienza da parte del formatore professionale
- presentazione dell'azienda
- presentazione del team
- assegnazione del posto di lavoro personale
- consegna degli strumenti di lavoro personali
- introduzione alla vita lavorativa quotidiana (ad es. orari di lavoro, orari di apertura, regole per le pause/festività...)
- introduzione alle misure di sicurezza (ad es. piano di formazione allegato 2, vie di fuga, punti di raccolta, numeri di emergenza, ...)

Possibili contenuti Durante le prime settimane

---

- consegna e introduzione all'ordinanza di formazione, al piano di formazione, al programma di formazione azienda di tirocinio e alla documentazione dell'apprendimento
- uso dei dispositivi aziendali
- introduzione ai termini professionali del laboratorio, ecc.

## Istruzioni di sicurezza

---

Secondo l'Allegato 2 "Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute" del piano di formazione.

Insieme al permesso di formazione, le aziende formatrici hanno firmato la dichiarazione per le misure di accompagnamento dei giovani nella formazione professionale di base per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (OLL 5 Art. 4 Protezione dei giovani).

Per quanto riguarda la formazione, ciò significa che le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi di cui all'Allegato 2 devono essere istruite, formate e monitorate dai formatori professionali in base ai temi della prevenzione per tutta la durata dell'apprendistato. La formazione deve essere attuata dall'azienda formatrice e comprovata dalle firme degli apprendisti e dei formatori.

Gli uffici cantonali della formazione professionale possono richiedere in qualsiasi momento all'azienda formatrice la prova delle istruzioni di sicurezza. Se l'ente di formazione non è in grado di fornire la prova, ciò può comportare il ritiro del permesso di formazione.

**La tabella "Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro", scaricabile dal sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch), viene utilizzata per registrare e monitorare le misure di accompagnamento.**

## Colloquio per il periodo di prova

---

Effettuare il colloquio per il periodo di prova prima della scadenza del periodo di prova concordato.

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

Competenza operativa a1:

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

**Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale, filosofia del cliente**

Esempio situazione

A causa delle vacanze e della carenza di personale, l'allievo viene chiamato dal laboratorio al reparto vendite. Deve ricevere una cliente che attende proveniente un altro gruppo culturale, accompagnarla al tavolo di consultazione e chiederle di cosa ha bisogno. Già durante il tragitto dal laboratorio al reparto vendite, l'allievo si rende conto che non è vestito in modo adeguato alla situazione. Poiché era previsto il suo impiego solo per il laboratorio, indossa una maglietta con una stampa inappropriata. Si chiede anche se gli è permesso dare la mano alla cliente.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apparenza personale, basi della comunicazione</li> </ul>	<p><b>CI 1: 1° anno / 1° semestre, agosto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prima impressione</li> <li>▪ Rispondere al telefono</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ usare la lista di controllo "rispondere al telefono" in azienda, completarla con esperienze personali e presentarla al prossimo ci</li> <li>▪ portare foto dell'azienda</li> </ul> <p><b>Ci 2: 1° anno / 1° semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diverse forme di conversazione (telefono)</li> <li>▪ Store Check</li> </ul>

**a1.1 Gli ottici AFC accolgono e salutano i clienti come richiesto e si congedano da loro in modo appropriato. (C3)**

- Osservano il codice di abbigliamento desiderato nell'azienda di tirocinio
- Usano un linguaggio di apprezzamento e un linguaggio del corpo appropriato nel rapporto con la clientela
- Usano un modo corretto di fare nel contatto diretto e nel contatto telefonico
- Prestano attenzione alle differenze culturali nel rapporto con i clienti

**a1.2 Gli ottici AFC si adoperano affinché i clienti si sentano a proprio agio. (C3)**

- Rispondono in modo situazionale alla comunicazione non verbale dei clienti
- Interagiscono con i clienti in modo appropriato al gruppo di riferimento (ad es. profilo di personalità)

**a1.3 Gli ottici AFC chiedono ai clienti che cosa desiderano e si informano sulle loro esigenze specifiche. (C3)**

- Usano correttamente diverse tecniche di domanda: ad es. domande aperte/chiuso, ecc.
- Applicano la filosofia dell'azienda di tirocinio nel contatto con i clienti

**a1.4 Gli ottici AFC comunicano in modo adeguato all'interlocutore, applicando le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C3)**

- Applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale
- Applicano un uso corretto del linguaggio appropriato alla situazione di lavoro
- Usano la loro comunicazione verbale e non verbale in modo consapevole (appropriato al destinatario)

**a1.7 Gli ottici AFC si comportano in modo adeguato, adattando di volta in volta il proprio atteggiamento al tipo di clientela con cui sono confrontati. (C3)**

- Distinguono tra le forme di comportamento (comportamento, maniere) e le regole del galateo (saluto/titolo)
- Operano con cortesia, attenzione e disponibilità
- Considerano nel primo contatto le differenze interculturali, di sesso, età, titolo, ecc.

**Compito di lavoro 1.1**

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



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

Competenza operativa b1:

**Montare, trattare e riparare prodotti ottici**

**Sicurezza sul lavoro e protezione della salute con prodotti per la cura e pulizia, nonché strumenti e apparecchi**

Esempio situazione

L'allievo ha il compito di controllare tutte le stazioni di servizio e, se necessario, di rabboccare i prodotti di cura e detergenti mancanti. Inoltre, in negozio deve rimuovere i resti di penne colorate da tutti i tavoli.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	<b>CI 1, 1° anno / 1° semestre, agosto</b> ▪ Sicurezza sul lavoro

b1.1 Gli ottici AFC si attengono alle misure per la tutela della sicurezza sul lavoro e la protezione della salute, sia in concomitanza con l'impiego di prodotti per la cura e la pulizia, sia con l'uso di strumenti e macchinari. (C3)

- Prestano attenzione alle norme di sicurezza nell'uso dei vari prodotti per la cura e la pulizia, degli strumenti e dei macchinari usati nel lavoro quotidiano
- Usano adeguatamente per il lavoro i propri dispositivi di protezione individuale (DPI)
- Si vestono in laboratorio in conformità alle regole di sicurezza

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

Competenza operativa c1:

### Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori

#### Disposizioni generali e interne sulla protezione dei dati

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Protezione dei dati</li><li>Misure di marketing e canali di comunicazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>--</li></ul>

#### c1.1 Gli ottici AFC applicano le disposizioni generali e le disposizioni aziendali interne sulla protezione dei dati. (C3)

- Attuano le disposizioni di legge e interne sulla protezione dei dati (dati generali, dei clienti, delle ordinazioni e dei fornitori)
- Trattano con cura i dati confidenziali (ad es. social media, foto, video)
- Tutelano i segreti commerciali

#### Compito di lavoro 1.2

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





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

Competenza operativa d1:

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

### Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

#### d1.5 Gli ottici AFC stoccano in modo professionale i prodotti ottici. (C3)

- Stoccano i materiali di consumo contenenti solventi nel magazzino
- Applicano le disposizioni di legge ed aziendali per lo stoccaggio di materiali di consumo contenenti solventi (vedi BiPla allegato 2 "Lavorare con liquidi altamente infiammabili")
- Osservano le disposizioni aziendali relative alle quantità consentite di solventi immagazzinati

#### Compito di lavoro 1.3

Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi



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

Competenza operativa d3:

## Effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti, utensili e infrastruttura

### Mantenere, pulire e curare gli apparecchi e gli strumenti optometrici

Esempio situazione

L'allievo il mattino avvia il rifrattometro automatico e controlla la quantità di carta della stampante. Poiché è rimasta poca carta sul rotolo, ne prende uno nuovo dal magazzino e lo sostituisce.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

d3.1 Gli ottici AFC controllano e puliscono le apparecchiature e gli strumenti optometrici, nel rispetto delle norme igieniche. (K3)

- Tengono conto del funzionamento delle apparecchiature durante la pulizia, compreso il controllo del funzionamento
- Usano i detergenti in conformità alle istruzioni del produttore

d3.2 Gli ottici AFC si occupano della manutenzione degli strumenti e degli attrezzi impiegati, nel rispetto delle prescrizioni in materia di sicurezza. (C3)

- Mantengono gli apparecchi e gli strumenti in conformità alle istruzioni del produttore
- Ricaricano i materiali di consumo (ad es. inchiostro) in conformità alle istruzioni del produttore
- Eseguono semplici riparazioni (ad es. sostituire una lampadina) e osservano le norme di sicurezza

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

Competenza operativa d3:

## Effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti, utensili e infrastruttura

### Lavorare in modo ecologico e smaltire correttamente i rifiuti

Esempio situazione

Poiché molte scatole di nuovi occhiali da sole per la stagione invernale sono appena arrivate, c'è un sacco di rifiuti. Legando tra loro le scatole, l'allievo si accorge che c'è ancora della pellicola di plastica su di esse. La rimuove e smaltisce le scatole nel punto di raccolta designato.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	▪ -

d3.3 Gli ottici AFC utilizzano le risorse e i materiali in tutta sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e delle disposizioni di legge, e smaltiscono correttamente le sostanze inquinanti. (C3)

- Applicano le disposizioni aziendali e di legge per la separazione e lo smaltimento dei rifiuti
- Lavorano accuratamente e in modo sostenibile con materie prime limitate per evitare sprechi

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

Competenza operativa d2:

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

### Preparare gli spazi adibiti agli esami della vista, comprese le apparecchiature per l'esame e la misurazione

Esempio situazione

L'allievo prepara gli spazi adibiti agli esami della vista e le apparecchiature per la misurazione secondo le istruzioni dell'ottico e disinfetta tutti gli strumenti con cui il cliente viene a contatto. Gli è stato detto quanto questo sia importante per prevenire la diffusione di malattie agli occhi contagiose.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	▪ -

#### d2.1 Gli ottici AFC preparano gli spazi adibiti agli esami della vista. (C3)

- Preparano gli spazi adibiti agli esami della vista e le apparecchiature per la misurazione in conformità alle normative igieniche e le disposizioni aziendali

#### d2.2 Gli ottici AFC preparano le apparecchiature e gli strumenti di misurazione da utilizzare in presenza dei clienti. (C3)

- Applicano le disposizioni aziendali per la preparazione delle apparecchiature e degli strumenti di misurazione in conformità alle normative igieniche

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

Competenza operativa d2:

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

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

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	▪ -

d2.3 Gli ottici AFC preparano e garantiscono il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per la consulenza e la vendita di prodotti ottici. (C3)

- Applicano le disposizioni aziendali per la preparazione delle postazioni di consulenza in conformità alle normative igieniche
- Riempiono il materiale di consumo
- Controllano il funzionamento dei posti e dei materiali di lavoro

#### Compito di lavoro 1.4

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





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

Competenza operativa a2:

**Determinare e valutare il profilo visivo**

**Prescrizione delle lenti oftalmiche**

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi della prescrizione delle lenti</li> <li>Anatomia dell'occhio</li> </ul>	<p><b>CI 2: 1° anno / 1° semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinazione le correzioni delle lenti e delle misure della montatura</li> </ul>

**a2.4** Gli ottici AFC verificano e, all'occorrenza, chiariscono la plausibilità e la completezza della prescrizione. (C4)

- Confrontano la prescrizione delle lenti con i dati del cliente registrati nella vendita
- Controllano la completezza della prescrizione delle lenti
- Informano il loro formatore professionale in caso di mancanza di informazioni

**Compito di lavoro 1.5**

Prescrizione delle lenti oftalmiche



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

Competenza operativa a3:

### Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

#### Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Materiali, rivestimenti e caratteristiche delle lenti oftalmiche</li><li>Caratteristiche ottiche delle lenti oftalmiche</li></ul>	<b>CI 2: 1° anno / 1° semestre, novembre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Materiali delle lenti</li><li>Controllo in entrata occhiali</li></ul>

#### a3.1 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta delle lenti oftalmiche. (C6)

- Confrontano diversi fornitori di lenti e la loro offerta di prodotti
- Confrontano i prodotti esterni con l'offerta di prodotti dell'azienda di tirocinio
- utilizzano il riflesso residuo per dedurre i possibili rivestimenti.
- Determinano le colorazioni e la loro tonalità
- Definiscono i prezzi con l'aiuto del listino prezzi

#### Compito di lavoro 1.6

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



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

Competenza operativa b2:

**Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici**

**Controllo della qualità di prodotti ottici**

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo in entrata di montature e lenti</li> </ul>	<p><b>CI 1: 1° anno / 1° semestre, agosto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sperimentare i materiali delle montature per occhiali</li> </ul> <p><b>CI 2: 1° anno / 1° semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiali delle lenti</li> <li>Controllo in entrata di occhiali</li> </ul>

b2.1 Gli ottici AFC controllano la qualità delle lenti oftalmiche, in base alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne. (C3) L

- Distinguono differenti materiali delle lenti
- Controllano i rivestimenti e le tonalità del colore in base all'incarico
- Classificano i difetti delle lenti

b2.2 Gli ottici AFC controllano la qualità delle montature, in base alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne. (C3) L

- Distinguono differenti materiali delle montature
- Controllano la qualità delle superfici delle montature
- Classificano i difetti dei materiali

**Compito di lavoro 1.7**

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



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

Competenza operativa b1:

### Montare, trattare e riparare prodotti ottici

#### Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti monofocali</li> </ul>	<p><b>CI 2: 1° anno / 1° semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiali delle lenti</li> <li>Controllo in entrata di occhiali</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>portate con voi la vostra lista di controllo personale per il controllo in entrata delle lenti oftalmiche (assegnata dal documentazione nell'apprendimento).</li> </ul>

#### b1.2 Gli ottici AFC montano professionalmente le lenti oftalmiche e in base alle disposizioni aziendali. (C3)

- Effettuano un controllo in entrata sulle lenti monofocali
- Creano una dima
- Lavorano su differenti lenti monofocali
- Effettuano misurazioni sulle montature
- Montano differenti lenti monofocali nelle montature misurate

#### b1.3 Gli ottici AFC trattano i prodotti ottici in base alle tolleranze e alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne. (C3)

- Considerano nel controllo in entrata delle lenti monofocali le tolleranze e le normative in vigore e quelle aziendali

#### Compito di lavoro 1.8

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



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

Competenza operativa b1:

### Montare, trattare e riparare prodotti ottici

#### Riparazioni di montature

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	<b>CI 1: 1° anno / 1° semestre, agosto</b> ▪ sperimentare i materiali delle montature per occhiali

b1.4 Gli ottici AFC lavorano su diversi materiali delle montature. (C3)

- Lavorano su differenti materiali specifici per montature

b1.7 Gli ottici AFC eseguono riparazioni sulle montature e montano i ricambi. (C3)

- Eseguono incollaggi
- Accorciano o allungano le aste
- Montano differenti ricambi

**Compito di lavoro 1.9**  
Riparazioni di montature





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

Competenza operativa b3:

**Adattare le montature in base al cliente**

**Regolazione di base e occhiali premontati**

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Regolazione di base e occhiali premontati</li> </ul>	<p><b>CI 2: 1° anno / 1° semestre, novembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rettifica per la vendita</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>terminare il modello per il ripristino del preadattamento (laminato, inciso, in legno, ...)</li> </ul>

b3.2 Gli ottici AFC distinguono tra preadattamento e corretto adattamento finale basato sulle caratteristiche fisionomiche e sono in grado di eseguirli entrambi. (C3)

5 L

- Eseguono la regolazione di base su differenti montature di diversi materiali
- Esercitano sui dipendenti regolazioni finali di montature

**Compito di lavoro 1.10**

Regolazione di base e occhiali premontati



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

Competenza operativa c1:

### Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori

#### Inserire e aggiornare i dati dei fornitori nel sistema aziendale

Esempio situazione

L'allievo deve aggiungere un nuovo fornitore di montature nel sistema di gestione interno dell'azienda. Nel farlo deve inserire tutti i dati rilevanti per un'ordinazione.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Protezione dei dati, misure di marketing e canali di comunicazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>

c1.3 Gli ottici AFC registrano e aggiornano nel sistema di gestione interno all'azienda i dati dei fornitori ai fini delle ordinazioni. (C3)

- Inseriscono e modificano dati dei fornitori nel sistema di gestione interno dell'azienda

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

Competenza operativa c3:

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

### Comunicazione sulla filosofia e sull'offerta di servizi aziendali

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	▪ -

c3.2 Gli ottici AFC vivono la filosofia aziendale e presentano la gamma di servizi che l'azienda offre. (C3) 20 L

- Presentano ai clienti l'offerta di servizi e di merce

#### Compito di lavoro 1.11

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



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

Competenza operativa d1:

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

### Aiutare nel fare l'inventario

Esempio situazione

Alla fine dell'anno è il momento di fare l'inventario. L'allievo conta i prodotti ottici presenti nel magazzino, nel negozio e nella vetrina e li registra nel sistema di gestione interno dell'azienda.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	▪ -

d1.11 Gli ottici AFC partecipano all'inventario del negozio di ottica. (C3)

- Contano i prodotti ottici e segnalano anomalie (ad es. prodotti difettosi)

# Compiti di lavoro: 1° anno / 1° semestre



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

Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile nella **documentazione dell'apprendimento**, scaricabile da [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Ci sono anche **fogli di lavoro vuoti** per compiti supplementari per ciascuna delle quattro aree di competenza.

## Promemoria


**Alla fine di ogni semestre**, deve essere preparato il **rapporto di formazione** e discusso. Il link al modulo è disponibile anche sul sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Istruzioni di sicurezza:** Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi devono essere **istruite, formate e monitorate** dai formatori professionali in base ai temi della prevenzione **per tutta la durata dell'apprendistato**. La formazione deve essere attuata dall'azienda formatrice e comprovata dalle firme degli apprendisti e dei formatori. (Prova: Vedi tabella **Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro**, scaricabile dal sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)).

# 1° anno / 2° semestre



# 1° anno / 2° semestre

Competenza operativa	Temi	
<b>a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici</b>		
a2 Determinare e valutare il profilo visivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prescrizione di lenti oftalmiche: ametropie e i loro campi visivi nitidie</li> <li>▪ Strumenti di analisi campo visivo</li> </ul>	1
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stile, viso e scelta della montatura – visagismo</li> </ul>	1
a4 Vendere prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedure di pagamento</li> </ul>	-
a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maneggio di prodotti per la cura e solventi secondo le schede di sicurezza</li> <li>▪ Cura di montature e lenti oftalmiche</li> </ul>	1
<b>b Trattamento e cura di prodotti ottici</b>		
b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti prismatiche monofocali e di lenti multifocali e per occhiali da sole</li> </ul>	1
b3 Adattare le montature in base al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adattamento degli occhiali</li> </ul>	1
<b>c Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing</b>		
c2 Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eseguire e gestire le ordinazioni dei clienti</li> </ul>	1
c3 Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canali di comunicazione azienda di tirocinio</li> </ul>	1
<b>d Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce</b>		
d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllare l'inventario del magazzino e delle merci, mettere in ordine le merci</li> <li>▪ Etichettare le merci</li> <li>▪ Stoccaggio e maneggio di materiali di consumo contenenti solventi</li> </ul>	-



**Numero di compiti di lavoro:**

totale 7

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

Competenza operativa a5:

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

#### Maneggio di prodotti per la cura e solventi secondo le schede di sicurezza

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Consigli alla clientela per l'uso e la cura dei prodotti ottici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>

a5.2 Gli ottici AFC spiegano alla clientela come utilizzare correttamente i prodotti per la cura e la pulizia, in base alle avvertenze riportate sugli imballaggi e sulle schede di sicurezza. (C3)

- Istruiscono in modo appropriato i clienti nell'uso e nella conservazione dei detergenti per prodotti ottici



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

Competenza operativa a5:

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

#### Cura di montature e lenti oftalmiche

Esempio situazione

All'allievo viene chiesto da un dipendente di pulire gli occhiali della sua cliente, mentre egli esegue la visita optometrica.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Consigli alla clientela per l'uso e la cura dei prodotti ottici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>

a5.4 Gli ottici AFC spiegano ai clienti le peculiarità dei materiali impiegati per la realizzazione delle montature e delle lenti, per quanto concerne uso, igiene e cura. (C2)

- Distinguono tra i differenti materiali di montature e lenti e ne spiegano al cliente la corretta cura

#### Compito di lavoro 2.1

Cura di montature e lenti oftalmiche



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

Competenza operativa c2:

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

**Eseguire e gestire le ordinazioni dei clienti**

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	▪ -

**c2.1** Gli ottici AFC organizzano ed effettuano le ordinazioni dei clienti in base all'urgenza. (C3)

- Ordinano ricambi per occhiali
- Organizzano le ordinazioni dei clienti in base all'urgenza

**c2.3** Gli ottici AFC concordano e controllano la data di consegna dell'ordinazione del cliente. (C3)

- Concordano date con i clienti
- Controllano le date di consegna e informare i clienti in caso di cambiamenti

**c2.4** Gli ottici AFC verificano l'arrivo dell'ordinazione del cliente, in base all'ordinazione e alla bolla di consegna. (C3)

- Controllano che sia arrivata la merce corretta per il cliente e che la consegna sia completa
- Effettuano un controllo di qualità
- Avviano le misure appropriate in caso di consegne incomplete e/o difettose

**c2.5** Gli ottici AFC registrano l'arrivo della merce nel sistema di gestione interno dell'azienda. (C3)

- Adattano nel sistema di gestione interno la quantità di merce in base alla consegna
- Registrano nuove merci

**Compito di lavoro 2.2**

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



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

Competenza operativa d1:

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

### Controllare l'inventario del magazzino e delle merci, mettere in ordine le merci

Esempio situazione

L'allievo controlla in magazzino la quantità di prodotti per la cura delle lenti a contatto. Nota che mancano alcuni prodotti di cura e ne effettua l'ordinazione.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stoccaggio e maneggio dei prodotti per la cura e dei prodotti ottici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

d1.1 Gli ottici AFC ordinano merci per il magazzino in base alle disposizioni delle ordinazioni. (C3)

- Usano mezzi di comunicazione per l'ordinazione dal fornitore
- Effettuano ordinazioni in base alle disposizioni

d1.2 Gli ottici AFC concordano e controllano la data di consegna delle merci del magazzino. (C3)

- Concordano date di consegna con i fornitori
- Controllano le date di consegna e informano in caso di cambiamenti

d1.3 Gli ottici AFC verificano l'arrivo della merce destinata al magazzino in base all'ordinazione e alla bolla di consegna. (C3)

- Controllano se è arrivata la merce corretta per il magazzino e se la consegna è completa
- Effettuano un controllo visivo
- Avviano le misure appropriate in caso di consegne incomplete e/o difettose

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

Competenza operativa d1:

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

### Etichettare le merci

Esempio situazione

L'allievo etichetta con il prezzo di vendita i prodotti controllati per la cura delle lenti a contatto.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Stoccaggio e maneggio dei prodotti per la cura e dei prodotti ottici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>

d1.4 Gli ottici AFC etichettano la merce con i sistemi di etichettatura e di marcatura del negozio di ottica. (C3)

- Etichettano le merci con il sistema di etichettatura aziendale

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

Competenza operativa d1:

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

### Stoccaggio e maneggio dei prodotti per la cura e dei prodotti ottici

Esempio situazione

L'allievo riceve una consegna di prodotti per la cura delle lenti a contatto. Controlla che la consegna sia completa e che la qualità dei prodotti sia perfetta. Controlla inoltre per lo stoccaggio e la vendita le date di scadenza e mette in ordine adeguatamente i prodotti di cura.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stoccaggio e maneggio dei prodotti per la cura e dei prodotti ottici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

#### d1.5 Gli ottici AFC stoccano professionalmente i prodotti ottici. (C3)

- Applicano le disposizioni per il corretto stoccaggio dei prodotti di cura e dei prodotti ottici
- Mettono in ordine le merci in base alle disposizioni

#### d1.6 Gli ottici AFC verificano le date di scadenza dei prodotti per la cura delle lenti a contatto. (C3)

- Applicano le disposizioni del produttore per lo stoccaggio e osservano le date di scadenza
- Segnalano anomalie

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

Competenza operativa a4:

### Vendere prodotti ottici

#### Procedure di pagamento

Esempio situazione

Una cliente vuole pagare all'allievo il prodotto per la cura delle lenti a contatto e chiarisce con l'allievo quali possibilità di pagamento ci sono. La cliente desidera pagare con la carta di credito.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
▪ -	▪ -

#### a4.5 Gli ottici AFC eseguono procedure di pagamento. (C3)

- Utilizzano il sistema di cassa interno dell'azienda
- Elaborano differenti mezzi di pagamento (ad es. pagamento in contanti o con carta di credito, Twint)

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

Competenza operativa a2:

**Determinare e valutare il profilo visivo**

**Prescrizione di lenti oftalmiche: ametropie e i loro campi visivi nitidie**

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prescrizione di lenti oftalmiche: ametropie e i loro campi visivi nitidie</li> <li>▪ Eteroforia ed eterotropia</li> </ul>	<p><b>CI 3: 1° anno / 2° semestre, aprile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lenti oftalmiche prismatici</li> </ul>

a2.6 Gli ottici AFC interpretano la prescrizione di lenti e la spiegano al cliente in modo appropriato. (C4)

- Discutono le prescrizioni di lenti per un cliente (ad es. sfera/cilindro/asse) con il proprio formatore professionale

a2.7 Gli ottici AFC calcolano i campi visivi nitidi e i cambiamenti e gli effetti in caso di cambiamenti in base alla prescrizione di lenti. (C3)

- Discutono con il proprio formatore professionale le ametropie del cliente in base alla prescrizione di lenti
- Assegnano alle ametropie i campi visivi appropriati

**Compito di lavoro 2.3**

Prescrizione delle lenti oftalmiche:  
 Ametropie, campi visivi nitidi



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

Competenza operativa a2:

**Determinare e valutare il profilo visivo**

**Strumenti di analisi campo visivo**

Esempio situazione

Un allievo vuole regalare a un membro della famiglia un paio di occhiali da sole per il suo compleanno. La dipendente che lo supporta nella scelta degli occhiali vuole sapere dall'allievo in quali situazioni quotidiane vengono utilizzati gli occhiali.

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prescrizione di lenti oftalmiche: ametropie e i loro campi visivi nitidie</li> </ul>	<p><b>CI 3: 1° anno / 2° semestre, aprile</b>                      Lenti oftalmiche prismatici  <b>Compito preparatorio al CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>compilare una lista di cinque domande importanti per un'analisi dei bisogni per occhiali da sole</li> </ul>

a2.2 Gli ottici AFC domandano al cliente quale sia l'esigenza primaria per la quale chiedono una soluzione correttiva della vista. (C3)

- Accertano l'esigenza primaria per una soluzione correttiva della vista

a2.3 Gli ottici AFC accertano il profilo visivo con diverse domande e utilizzando gli strumenti di analisi del campo visivo. (C3)

- Determinano gli ulteriori campi di applicazione e le esigenze dei clienti utilizzando gli strumenti di analisi



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

Competenza operativa b1:

**Montare, trattare e riparare prodotti ottici**

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

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti multifocali e per occhiali da sole</li> <li>▪ Controllo comparativo dei parametri in entrata e montaggio di lenti prismatiche</li> </ul>	<p><b>CI 3: 1° anno / 2° semestre, aprile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lenti monofocali e da sole</li> <li>▪ Lenti prismatiche</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eseguire due ordinazioni di lenti prismatiche, molare le lenti ed eseguire l'ispezione finale</li> </ul>

**b1.2 Gli ottici AFC montano professionalmente le lenti oftalmiche e in base alle disposizioni aziendali. (C3)**

- Effettuano un controllo di qualità sulle lenti prismatiche monofocali e multifocali e sugli occhiali sportivi
- Lavorano differenti lenti prismatiche monofocali e multifocali e occhiali sportivi
- Montano nelle montature differenti lenti prismatiche monofocali e multifocali

**b1.3 Gli ottici AFC lavorano prodotti ottici in base alle tolleranze e alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne. (C3)**

- Controllano se le incisioni e i valori delle lenti oftalmiche ordinate corrispondono
- Considerano i valori standard e di tolleranza in vigore e quelli aziendali nel controllo delle lenti prismatiche monofocali e multifocali
- Misurano le montature degli e rispettano l'altezza delle lenti in relazione all'altezza minima di molatura per le lenti multifocali

**Compito di lavoro 2.4**

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



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

Competenza operativa b3:

### Adattare le montature in base al cliente

#### Adattamento degli occhiali

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Adattamento degli occhiali</li></ul>	<b>CI 3: 1° anno / 2° semestre, aprile</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Adattamento finale</li></ul>

b3.1 Gli ottici AFC adattano le montature alle caratteristiche anatomiche dei clienti, tenendo conto della sensazione soggettiva di comodità. (C3)

- Adattano anatomicamente le montature
- Considerano nell'adattamento la sensazione soggettiva di comodità dei clienti

#### Compito di lavoro 2.5

Adattamento degli occhiali:  
Adattamento anatomico



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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Stile, viso e scelta della montatura – visagismo**

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Occhiali sportivi e da sole</li> <li>▪ Materiali delle montature</li> <li>▪ Colloqui di consulenza</li> </ul>	<p><b>CI 3: 1° anno / 2° semestre, aprile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visagismo</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Portare gli occhiali da sole preferiti</li> </ul>

a3.6 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta di una montatura adatta allo stile e alla personalità del cliente. (C6)

5 L

- Distinguono tra le varie forme del viso e gli stili di abbigliamento
- Differenziano le diverse forme di montatura delle loro collezioni di occhiali
- Analizzano le forme del viso e gli stili di abbigliamento dei collaboratori, dei membri della famiglia e di se stessi
- Sono in grado di vedere se la scelta delle lenti e la montatura degli occhiali si armonizzano insieme

**Compito di lavoro 2.6**

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



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

Competenza operativa c3:

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

### Canali di comunicazione azienda di tirocinio

Esempio situazione

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

Contenuti formazione SPB	Contenuti formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canali di comunicazione</li> <li>▪ Misure di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ -</li> </ul>

c3.1 Gli ottici AFC comunicano in modo attuale e secondo le disposizioni attuali al fine di ottenere un alto livello di fidelizzazione dei clienti. (C3)

- Utilizzano le piattaforme dei social media per promuovere i prodotti in base alla filosofia aziendale
- Utilizzano strumenti di marketing (ad es. volantini, portafoglio clienti, regali promozionali) e comunicazione personalizzata per un'elevata fidelizzazione dei clienti

#### Compito di lavoro 2.7

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



## Compiti di lavoro: 1° anno / 2° semestre



Fatto:

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

Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile nella **documentazione dell'apprendimento**, scaricabile da [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Ci sono anche **fogli di lavoro vuoti** per compiti supplementari per ciascuna delle quattro aree di competenza.

### Promemoria


**Alla fine di ogni semestre**, deve essere preparato il **rapporto di formazione** e discusso. Il link al modulo è disponibile anche sul sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Istruzioni di sicurezza:** Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi devono essere **istruite, formate e monitorate** dai formatori professionali in base ai temi della prevenzione **per tutta la durata dell'apprendistato**. La formazione deve essere attuata dall'azienda formatrice e comprovata dalle firme degli apprendisti e dei formatori. (Prova: Vedi tabella **Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro**, scaricabile dal sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)).

## 2° anno / 3° semestre



## 2° anno / 3° semestre

Competenza operativa	Temi	
<b>a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici</b>		
a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica	▪ <b>Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze</b>	1
a2 Determinare e valutare il profilo visivo	▪ <b>Confrontare bisogni e benefici</b> ▪ <b>Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti monofocali</b>	1 1
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	▪ <b>Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti monofocali</b> ▪ <b>Stile, viso e scelta della montatura – visagismo</b> ▪ <b>Consulenza lenti monofocali</b> ▪ <b>Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti monofocali</b>	- - 1 1
a4 Vendere prodotti ottici	▪ <b>Conferma scelta della soluzione correttiva della vista</b>	-
<b>b Trattamento e cura di prodotti ottici</b>		
b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	▪ <b>Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna (qualità, normative, disposizioni aziendali)</b>	1
b3 Adattare le montature in base al cliente	▪ <b>Differenza preadattamento adattamento finale</b>	1
<b>c Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing</b>		
c1 Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori	▪ <b>Inserire e modificare i dati dei clienti nel sistema di gestione interno</b>	-
c2 Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente	▪ <b>Relazione tra i dati di centratura e della montatura</b>	1
<b>d Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce</b>		
d2 Preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita	▪ <b>Preparazione degli spazi di vendita</b>	1



Numero di compiti di lavoro:

Totale 9

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

Competenza operativa c1:

### Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori

#### Inserire e modificare i dati dei clienti nel sistema di gestione interno

Esempio situazione

Un cliente si è trasferito, quindi l'allievo modifica i dati relativi al suo indirizzo e controlla se il suo numero di telefono è ancora corretto.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

#### c1.2 Gli ottici AFC inseriscono e modificare i dati dei clienti nel sistema di gestione interno. (C3)

- Inserire e aggiornare i dati dei clienti nel sistema di gestione interno

#### Compito di lavoro 3.1

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





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

Competenza operativa c2:

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

**Relazione tra i dati di centratura e della montatura**

*Esempio situazione*

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo dei dati delle lenti oftalmiche relativi all'ordine</li> </ul>	<p><b>CI 3, 1° anno / 2° semestre, aprile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lenti oftalmiche prismatiche</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>eseguire due ordinazioni di lenti prismatiche, molare le lenti ed eseguire l'ispezione finale (portare al CI 4, compresa la prescrizione di lenti per occhiali e i dati di centratura)</li> </ul>

c2.2 Gli ottici AFC, al momento dell'ordine, controllano il rapporto tra i dati delle lenti, della centratura e della montatura. (C3)

- Analizzano i dati della montatura e della centratura prestando attenzione alla scelta delle lenti e ordinano le lenti adatte

**Compito di lavoro 3.1**

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



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

Competenza operativa a1:

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

**Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze**

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze</li> </ul>	<p><b>CI 4: 2° anno / 3° semestre, ottobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulenze e colloqui di vendita</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>redigere un elenco di almeno quattro proprietà tecniche delle lenti per occhiali, ad esempio l'indice.</li> <li>descrivere i vantaggi e i benefici per il cliente di ciascuna caratteristica tecnica.</li> </ul>

**a1.2 Gli ottici AFC assicurano che la clientela si senta a proprio agio. (C3)**

- Ricevono i clienti creando un'atmosfera positiva
- Prestano attenzione al proprio comportamento, alle buone maniere e al proprio aspetto

**a1.3 Gli ottici AFC si informano sui desideri e sulle esigenze della clientela.**

- Determinare le esigenze dei clienti in modo mirato usando una tecnica di interrogazione appropriata
- Distinguono tra i desideri e le esigenze dei clienti
- Considerano durante il colloquio di vendita il profilo della personalità dei clienti

**a1.8 Gli ottici AFC conducono colloqui conflittuali e in situazioni di conflitto agiscono in modo orientato alla soluzione. (C6)**

- Riconoscono le potenziali situazioni di conflitto e reagiscono di conseguenza
- Descrivono ai formatori professionali la postura del corpo che assumono nei confronti di clienti arrabbiati
- Spiegano ai formatori professionali perché si dovrebbe lasciar finire di parlare i clienti arrabbiati

**Compito di lavoro 3.2**

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



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

Competenza operativa b3:

### Adattare le montature in base al cliente

#### Differenza preadattamento e adattamento finale

Esempio situazione

Un cliente ha deciso di acquistare una nuova montatura per occhiali. L'allievo deve ora preadattare la montatura in modo da poter determinare i dati di centratura.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

b3.2 Gli ottici AFC distinguono tra preadattamento e adattamento finale anatomicamente corretto ed eseguono ognuna di queste operazioni. (C3)

- Distinguono tra preadattamento e adattamento finale
- Allineano le montature secondo le disposizioni aziendali per il preadattamento
- Eseguono preadattamenti secondo le disposizioni aziendali
- Eseguono adattamenti finali

#### Compito di lavoro 3.3

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



**Campo di competenze operative b: trattamento e cura di prodotti ottici**

Competenza operativa b2:

**Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici**

**Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna (qualità, normative, disposizioni aziendali)**

*Esempio situazione*

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna</li> </ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo finale degli occhiali</li> </ul>

**b2.3** Gli ottici AFC effettuano controlli di qualità su occhiali pronti per la consegna in conformità alle norme vigenti e alle disposizioni aziendali.

- Controllano l'integrità della montatura e delle lenti dopo il montaggio
- Controllano durante il controllo finale degli occhiali gli standard aziendali di qualità (ad es. granulazione, loctite, ...).
- Controllano gli occhiali pronti per la consegna secondo le norme vigenti
- Controllano i valori delle lenti con la prescrizione delle lenti
- Controllano i dati di centratura delle lenti montate con i valori dell'ordine
- Misurano le lenti e le marcano
- Confrontano durante il controllo finale la prescrizione delle lenti con i valori delle lenti
- Verificano i dati di centratura delle lenti in base ai dati di misurazione specifici del cliente
- Controllano le lenti montate in base alle norme vigenti e alle disposizioni aziendali

**Compito di lavoro 3.4**

Controllo finale degli occhiali pronti per la consegna



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

Competenza operativa d2:

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

### Preparazione degli locali di vendita

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

d2.4 Gli ottici AFC preparano i locali di vendita e dispongono gli oggetti d'esposizione, di vendita e gli articoli decorativi secondo le disposizioni. (C3)

- Collocano i prodotti secondo le disposizioni
- Puliscono e controllano le aree di vendita e gli ausili alla vendita
- Creano spazi di vendita attraenti

#### Compito di lavoro 3.5

Preparazione dei locali di vendita



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

Competenza operativa a2:

**Determinare e valutare il profilo visivo**

**Confrontare bisogni e benefici**

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4: 2° anno / 3° semestre, ottobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profilo visivo</li> <li>▪ Campi visivi nitidi</li> <li>▪ Consulenze e colloqui di vendita</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ redigere un elenco di almeno quattro proprietà tecniche delle lenti per occhiali, ad esempio l'indice.</li> <li>▪ descrivere i vantaggi e i benefici per il cliente di ciascuna caratteristica tecnica.</li> <li>▪ l'allievo porta con sé i cataloghi dei prodotti dei vari fornitori di lenti oftalmiche.</li> </ul>

**a2.2 Gli ottici AFC si informano sulla necessità primaria di una soluzione visiva della clientela. (C3)**

- Determinano l'esigenza primaria del cliente
- Applicano le tecniche di domanda in modo mirato

**a2.3 Gli ottici AFC determinano il profilo visivo con varie domande e strumenti di analisi. (C4)**

- Utilizzano strumenti di analisi (ad es. un questionario) per determinare il profilo visivo
- Comunicare in modo adeguato al gruppo target (differente comunicazione con anziani o giovani)
- Interpretano le risposte dei clienti in modo obiettivo e professionale

**a2.5 Gli ottici AFC documentano i risultati della compilazione del profilo visivo. (C3)**

- Registrano i dati rilevanti del cliente nel sistema interno di gestione

**a2.6 Gli ottici AFC interpretano al cliente la prescrizione delle lenti spiegando in modo appropriato la loro ametropia. (C4)**

- Spiegano al cliente la sua ametropia in base alla prescrizione delle lenti

**Compito di lavoro 3.6**

Confrontare bisogni e benefici:  
 Compito di lavoro dal CI



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

Competenza operativa a2:

**Determinare e valutare il profilo visivo**

**Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti monofocali**

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4: 2° anno / 3° semestre, ottobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profilo visivo</li> <li>▪ Campi visivi nitidi</li> <li>▪ Consulenze e colloqui di vendita</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ portare delle lenti a contatto (corrette, errate, o lenti giornaliere a 5 confezioni o lenti mensili con custodia) dall'azienda e calcolate i corrispondenti intervalli visivi chiari.</li> </ul>

**a2.7 Gli ottici AFC integrano i campi visivi nitidi della clientela nella determinazione del profilo visivo. (C5)**

- Analizzano durante la consulenza in quali aree i clienti possono vedere con la soluzione visiva desiderata
- Valutano se le esigenze del cliente e la soluzione visiva consigliata possono comprendere i campi visivi desiderati

**a2.8 Gli ottici AFC spiegano i cambiamenti dei campi visivi nitidi in modo adeguato al gruppo target. (C2)**

- Illustrano ai clienti in termini semplici quali cambiamenti possono aspettarsi nei campi visivi nitidi
- Spiegano ai clienti quali soluzioni visive possono essere utilizzate per quali compiti (ad es. occhiali da lettura non per la guida)

**Compito di lavoro 3.7**

Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti monofocali



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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti monofocali**

Esempio situazione

Un amico di un allievo inizia un apprendistato come tecnico di laboratorio chimico. Ora deve comprare un paio di occhiali di sicurezza. Vuole sapere dall'apprendista che cosa deve cercare quando acquista questi occhiali.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dati di centratura delle lenti monofocali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul>

a3.4 Gli ottici AFC consigliano i clienti sulle norme di sicurezza di legge in vigore, sulle misure di sicurezza e sulle raccomandazioni. (C2)

- Elencano ai clienti quali materiali delle lenti e quali materiali della montatura sono adatti per gli occhiali di protezione
- Spiegano ai clienti la relazione tra spessore delle lenti e occhiali di protezione
- Descrivono quali colorazioni (colori e intensità) possono essere utilizzate per determinati scopi



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

Competenza operativa a3:

### Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

#### Stile, viso e scelta della montatura – visagismo

Esempio situazione

L'allievo consiglia un cliente sulla scelta della montatura. Analizza la forma del viso e lo stile di abbigliamento del cliente. Il cliente ha un viso ovale ed è vestito elegantemente. In linea con la sua analisi, presenta al cliente forme classiche e angolari e materiali di tendenza per le montature.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>	<b>CI 4: 2° anno / 3° semestre, ottobre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Consulenze e colloqui di vendita</li></ul>

#### a3.6 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta di una montatura in base al tipo e allo stile. (C6)

- Analizzano le forme del viso e gli stili di abbigliamento dei clienti e assegnare loro montature diverse
- Consigliano le montature ideali in base al tipo e allo stile, tenendo conto delle possibilità tecniche (scelta delle lenti e della montatura)

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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Consulenza lenti monofocali**

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 4: 2° anno / 3° semestre, ottobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Profilo visivo</li> <li>Campi visivi nitidi</li> <li>Consulenze e colloqui di vendita</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>redigere un elenco di almeno quattro proprietà tecniche delle lenti per occhiali, ad esempio l'indice.</li> <li>descrivere i vantaggi e i benefici per il cliente di ciascuna caratteristica tecnica.</li> <li>l'allievo porta con sé i cataloghi dei prodotti dei vari fornitori di lenti oftalmiche.</li> </ul>

**a3.1 Gli ottici AFC consigliano la clientela nella scelta delle lenti per occhiali. (C6)**

- Desumono dai desideri e dal profilo visivo del cliente le possibili lenti monofocali
- Selezionare varie soluzioni visive dalla gamma di prodotti interni e le presentano in modo semplice e mirato al cliente
- Spiegano ai clienti le possibili alternative alla raccomandazione primaria delle lenti

**a3.8 Gli ottici AFC effettuano colloqui di consulenza in modo strutturato. (C4)**

- Suddividono un colloquio di vendita in diversi punti
- Reagiscono alle domande e ritornano al colloquio di consulenza
- Illustrano al cliente alla fine del colloquio di vendita il prodotto complessivo

**Compito di lavoro 3.8**

Consulenza lenti monofocali:  
 Sottofasi del colloquio di vendita



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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti monofocali**

Esempio situazione

L'allievo misura tutti i dati di centratura necessari per la corretta applicazione delle lenti per occhiali. Utilizza il sistema di misurazione interno. Per esercitarsi, misura tutti i valori manualmente.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dati di centratura delle lenti monofocali</li> </ul>	<p><b>CI 4: 2° anno / 3° semestre, ottobre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulenze e colloqui di vendita</li> </ul>

**a3.10 Gli ottici AFC determinano i dati di centratura manualmente o digitalmente. (C3)**

- Individuano i dati di centratura manualmente o con il sistema di misurazione dell'azienda
- Determinano in base ai parametri del cliente le lenti monofocali ottimali
- Distinguono le lenti monofocali classiche da quelle individuali in relazione di dati di misurazione
- Distinguono la linea verticale e quella orizzontale dello sguardo in base alla soluzione visiva scelta

**a3.11 Gli ottici AFC adattano i dati della centratura alla soluzione visiva. (C4)**

- Descrivono le norme di centratura in base ai fornitori
- Adattano i dati di centratura alla soluzione visiva

**Compito di lavoro 3.9**

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



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

Competenza operativa a4:

### Vendere prodotti ottici

#### Conferma scelta della soluzione correttiva della vista

Esempio situazione

L'allievo ha venduto un paio di occhiali da sole. Alla fine del colloquio di vendita, riassume nuovamente al cliente tutti i vantaggi dell'occhiale selezionato, confermando così positivamente la scelta del cliente.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>	<b>CI 4: 2° anno / 3° semestre, ottobre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Consulenze e colloqui di vendita</li></ul>

#### a4.4 Gli ottici AFC confermano ai clienti la giusta scelta della soluzione visiva sulla base del profilo visivo. (C4)

- Deducono i vantaggi per il cliente dal profilo visivo
- Presentano al cliente la scelta della propria soluzione visiva in modo orientato ai benefici e illustrano così la copertura delle esigenze

# Compiti di lavoro: 2° anno/ 3° semestre



Fatto:

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

Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile nella **documentazione dell'apprendimento**, scaricabile da [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Ci sono anche  **fogli di lavoro vuoti** per compiti supplementari per ciascuna delle quattro aree di competenza.

## Promemoria


**Alla fine di ogni semestre**, deve essere preparato il **rapporto di formazione** e discusso. Il link al modulo è disponibile anche sul sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Istruzioni di sicurezza:** Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi devono essere **istruite, formate e monitorate** dai formatori professionali in base ai temi della prevenzione **per tutta la durata dell'apprendistato**. La formazione deve essere attuata dall'azienda formatrice e comprovata dalle firme degli apprendisti e dei formatori. (Prova: Vedi tabella **Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro**, scaricabile dal sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)).

## 2° anno / 4° semestre



## 2° anno / 4° semestre

Competenza operativa	Temi	
<b>a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici</b>		
a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica	▪ <b>Comportamenti con obiezioni</b>	1
a2 Determinare e valutare il profilo visivo	▪ <b>Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti multifocali</b>	1
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	▪ <b>Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti multifocali</b>	-
	▪ <b>Consulenza lenti multifocali</b>	1
	▪ <b>Determinare e adattare i dati di centratura per le lenti multifocali</b>	1
a4 Vendere prodotti ottici	▪ <b>Vendita di lenti a contatto, prodotti ottici e accessori</b>	-
a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura	▪ <b>Cura degli occhiali e uso degli accessori</b>	-
	▪ <b>Argomentazione dei vantaggi per prodotti ottici</b>	-
	▪ <b>Riferimenti alle specifiche del produttore (ODmed)</b>	-
	▪ <b>Uso e igiene di lenti a contatto e accessori per lenti a contatto</b>	-
<b>b Trattamento e cura di prodotti ottici</b>		
b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici	▪ <b>Modifiche alle montature</b>	1
b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	▪ <b>Consegna comparativa dei parametri di lenti a contatto e prodotti per la cura</b>	-
<b>d Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce</b>		
d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica	▪ <b>Stoccaggio di lenti a contatto</b>	-



Numero di compiti di lavoro:

Totale 5

**Campo di competenze operative b: trattamento e cura di prodotti ottici**

Competenza operativa b1:

**Montare, trattare e riparare prodotti ottici**

**Modifiche alle montature**

*Esempio situazione*

L'allievo accorcia le aste di una montatura in acetato di 15 mm, cementa le interfacce e lucida le aste. L'allievo allinea quindi la montatura degli occhiali secondo le specifiche dell'allineamento di base.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calcolo della degressione e dei campi visivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ –</li> </ul>

**b1.5 Gli ottici AFC allineano professionalmente le montature degli occhiali. (C3)**

- Allineano le montature dopo le riparazioni secondo le specifiche dell'allineamento di base o dei clienti

**b1.6 Gli ottici AFC adattano le montature alle esigenze dei clienti utilizzando diversi metodi. (C3)**

- Modificando le montature usano tecniche di lavorazione adeguate
- Al momento di apportare modifiche tengono conto dei dati anatomici della clientela

**Compito di lavoro 4.1**  
 Modifiche alle montature:  
 Accorciare le aste





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

Competenza operativa a5:

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

**Cura degli occhiali e uso degli accessori**

*Esempio situazione*

Quando viene consegnato un nuovo paio di occhiali, l'allievo spiega come deve essere curato. Si sofferma in particolare sul materiale della montatura, sul materiale delle lenti e sulla conservazione degli occhiali.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

a5.3 Gli ottici AFC introducono i clienti alla cura degli occhiali, all'uso e all'igiene degli accessori per occhiali. (C3)

- Istruiscono i clienti sulla cura degli accessori per occhiali (ad es. catenella per occhiali, astuccio, panni per la pulizia)

a5.4 Gli ottici AFC spiegano ai clienti le caratteristiche dei materiali delle montature e delle lenti per quanto riguarda l'uso, l'igiene e la cura. (C2)

- Istruiscono i clienti sulla cura dei loro occhiali, tenendo conto dei materiali utilizzati

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

Competenza operativa a5:

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

**Argomentazione dei vantaggi per prodotti ottici**

*Esempio situazione*

L'allievo presenta al cliente i suoi nuovi occhiali sportivi su un tablet e poi spiega le opzioni di regolazione della montatura. Ci indica gli obiettivi a filtri intercambiabili e ne spiega l'uso.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulenza lenti multifocali</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utilizzare l'argomentazione per consigliare le lenti multifocali e portare le proprie esperienze al CI 6.</li> <li>utilizzare l'argomentazione comportamenti con obiezioni e portare le proprie esperienze al CI 6.</li> </ul>

a5.1 Gli ottici AFC presentano il prodotto ottico al cliente e al momento della consegna ne spiegano l'uso in base alle necessità. (C3)

- Presentano in modo appropriato i prodotti ottici
- Istruiscono i clienti sull'uso del prodotto ottico in modo adeguato al gruppo target

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

Competenza operativa a2:

**Determinare e valutare il profilo visivo**

**Cambiamenti nel campo visivo nitido – lenti multifocali**

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Campi visivi nitidi</li> <li>Consulenza lenti multifocali</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utilizzare l'argomentazione per consigliare le lenti multifocali e portare le proprie esperienze al CI 6.</li> </ul>

**a2.7 Gli ottici AFC integrano i campi visivi nitidi dei clienti nella determinazione del profilo visivo. (C5)**

- Analizzano nel corso del colloquio di consulenza in quali aree i clienti vedono con la soluzione visiva desiderata
- Valutano se le esigenze dei clienti e la soluzione visiva consigliata coprono i campi visivi desiderati

**a2.8 Gli ottici AFC spiegano in modo adeguato al gruppo target i cambiamenti nei campi visivi nitidi. (C2)**

- Spiegano ai clienti in termini semplici i cambiamenti dei campi visivi nitidi

**Compito di lavoro 4.2**

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



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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Norme di sicurezza di legge, misure e raccomandazioni per le lenti multifocali**

Esempio situazione

Un cliente chiede all'allievo perché non dovrebbe usare i suoi occhiali VDU, che gli permettono di vedere e camminare in ufficio, per guidare.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proprietà ottiche delle lenti multifocali</li> <li>▪ Distanza apice corneale</li> <li>▪ Dati di centratura delle lenti multifocali</li> </ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campi visivi nitidi</li> <li>▪ Consulenza lenti multifocali</li> <li>▪ Comportamenti con obiezioni</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzare l'argomentazione per consigliare le lenti multifocali e portare le proprie esperienze al CI 6</li> <li>▪ utilizzare l'argomentazione comportamenti con obiezioni e portare le proprie esperienze al CI 6</li> </ul> <p><b>CI 6: 2° anno / 4° semestre, maggio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lenti multifocali, lenti da vicino e lenti comfort</li> <li>▪ Gestire i reclami</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzare l'argomentazione consulenza delle lenti da vicino comfort e portare le proprie esperienze al CI 7</li> <li>▪ l'allievo riceve quattro prescrizioni di lenti (dal primo giorno) e trova le lenti possibili utilizzando il catalogo prodotti dell'azienda</li> </ul>

a3.4 Gli ottici AFC consigliano i clienti sulle norme di sicurezza di legge in vigore, sulle misure di sicurezza e sulle raccomandazioni. (C2)

- Spiegano in modo adeguato al gruppo target i limiti delle lenti multifocali
- Spiegano ai clienti come possono essere utilizzate le loro soluzioni visive (ad es. occhiali VDU non per la guida)

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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Consulenza lenti multifocali**

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proprietà ottiche delle lenti multifocali</li> <li>▪ Distanza apice corneale</li> <li>▪ Dati di centratura delle lenti multifocali</li> </ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campi visivi nitidi</li> <li>▪ Consulenza lenti multifocali</li> <li>▪ Comportamenti con obiezioni</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzare l'argomentazione per consigliare le lenti multifocali e portare le proprie esperienze al CI 6</li> <li>▪ utilizzare l'argomentazione comportamenti con obiezioni e portare le proprie esperienze al CI 6</li> </ul> <p><b>CI 6: 2° anno / 4° semestre, maggio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lenti multifocali, lenti da vicino e lenti comfort</li> <li>▪ Gestire i reclami</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzare l'argomentazione consulenza delle lenti da vicino comfort e portare le proprie esperienze al CI 7. L'allievo riceve quattro prescrizioni di lenti (dal primo giorno) e trova le lenti possibili utilizzando il catalogo prodotti dell'azienda</li> </ul>

**a3.1 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta delle lenti oftalmiche. (C6)**

- Desumono una possibile lente multifocale dalla richiesta e dal profilo visivo del cliente
- Selezionano varie soluzioni visive dalla gamma dei prodotti dell'azienda e le presentano al cliente in modo semplice e adeguato al gruppo target
- Identificano i produttori delle lenti attraverso le incisioni
- Confrontano prodotti esterni con la gamma di prodotti offerti dall'azienda di tirocinio
- Determinano i prezzi con l'aiuto del listino prezzi
- Spiegano alla clientela le possibili alternative alla raccomandazione primaria sulle lenti

**a3.8 Gli ottici AFC effettuano colloqui di consulenza in modo strutturato. (C4)**

- Suddividono un colloquio di vendita in diversi punti
- Reagiscono alle domande e ritornano al colloquio di consulenza
- Illustrano al cliente alla fine del colloquio di vendita il prodotto complessivo

**Compito di lavoro 4.3**  
 Consulenza lenti multifocali



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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

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

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proprietà ottiche delle lenti multifocali</li> <li>▪ Distanza apice corneale</li> <li>▪ Dati di centratura delle lenti multifocali</li> </ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campi visivi nitidi</li> <li>▪ Consulenza lenti multifocali</li> <li>▪ Comportamenti con obiezioni</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzare l'argomentazione per consigliare le lenti multifocali e portare le proprie esperienze al CI 6</li> <li>▪ utilizzare l'argomentazione comportamenti con obiezioni e portare le proprie esperienze al CI 6</li> </ul> <p><b>CI 6: 2° anno / 4° semestre, maggio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lenti multifocali, lenti da vicino e lenti comfort</li> <li>▪ Gestire i reclami</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzare l'argomentazione consulenza delle lenti da vicino comfort e portare le proprie esperienze al CI 7. L'allievo riceve quattro prescrizioni di lenti (dal primo giorno) e trova le lenti possibili utilizzando il catalogo prodotti dell'azienda</li> </ul>

**a3.10 Gli ottici AFC determinano i dati di centratura manualmente o digitalmente. (C3)**

- Individuano i dati di centratura manualmente o con il sistema di misurazione dell'azienda
- Determinano in base ai parametri del cliente le lenti multifocali ottimali
- Distinguono le lenti multifocali classiche da quelle individuali in relazione di dati di misurazione
- Distinguono la linea verticale e quella orizzontale dello sguardo in base alla soluzione visiva scelta

**a3.11 Gli ottici AFC adattano i dati della centratura alla soluzione visiva. (C4)**

- Descrivono le norme di centratura in base ai fornitori
- Adattano i dati di centratura alla soluzione visiva

**Compito di lavoro 4.4**

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



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

Competenza operativa d1:

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

### Stoccaggio di lenti a contatto

Esempio situazione

L'allievo ripone le lenti a contatto consegnate. Assicurano che le condizioni del luogo di stoccaggio siano conformi alle specifiche del produttore.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

d1.7 Gli ottici AFC assicurano il corretto stoccaggio di lenti a contatto. (K3)

- Controllano che il luogo di stoccaggio sia conforme alle disposizioni del produttore (temperatura)

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

Competenza operativa b2:

### Montare, trattare e riparare prodotti ottici

#### Consegna comparativa dei parametri di lenti a contatto e prodotti per la cura

Esempio situazione

La cliente viene a ritirare le lenti a contatto e i prodotti per la cura ordinati. Prima di consegnarli, l'allievo confronta i parametri dei prodotti con l'ordine.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Parametri di lenti a contatto</li></ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Lenti a contatto</li></ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>l'allievo seleziona un prodotto alternativo per la cura delle lenti a contatto in consultazione con lo specialista e lo porta al CI 6</li></ul>

b2.5 Gli ottici AFC eseguono un controllo comparativo dei parametri di consegna delle lenti a contatto e dei prodotti per la cura delle lenti a contatto. (C3)

- Confrontano i parametri delle lenti a contatto e i prodotti per la cura con l'ordine del cliente



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

Competenza operativa a1:

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

**Comportamenti con obiezioni**

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamenti con obiezioni</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utilizzare l'argomentazione comportamenti con obiezioni e portare le proprie esperienze al CI 6</li> </ul> <p><b>CI 6: 2° anno / 4° semestre, maggio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestire i reclami</li> </ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utilizzare l'argomentazione consulenza delle lenti da vicino comfort e portare le proprie esperienze al CI 7</li> </ul>

a1.8 Gli ottici AFC conducono colloqui conflittuali e in situazioni di conflitto agiscono in modo orientato alla soluzione. (C6)

- Utilizzano una comunicazione verbale e non verbale orientata al tipo di cliente
- Illustrano l'interesse nel trovare insieme una buona soluzione
- Rispondono a domande critiche in modo professionale e concreto
- Confermano la soluzione in modo positivo

**Compito di lavoro 4.5**  
 Comportamenti con obiezioni



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

Competenza operativa a4:

### Vendere prodotti ottici

#### Vendita di lenti a contatto, prodotti ottici e accessori

Esempio situazione

Durante un colloquio di consulenza per nuovi occhiali, il cliente chiede all'allievo delle lenti a contatto. Vuole sapere quale tipo di lente a contatto si adatta alla sua ametropia e al suo stile di vita.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Lenti a contatto</li></ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Lenti a contatto</li></ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>l'allievo seleziona un prodotto alternativo per la cura delle lenti a contatto in consultazione con lo specialista e lo porta al CI 6</li></ul>

#### a4.1 Gli ottici AFC effettuano la vendita diretta di lenti a contatto, prodotti ottici e accessori. (C3)

- Distinguono tra i diversi tipi di lenti a contatto e i differenti sistemi di indossarle
- Concludono i tipi di lenti a contatto in base ai parametri delle lenti
- Passano dal tipo di lente a contatto e dal modo di indossarle ai sistemi di cura
- Identificano la custodia appropriata in base alle lenti a contatto e al prodotto di cura
- Rispondono alle domande sull'impiego dei vari prodotti di cura dell'azienda di tirocinio

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

Competenza operativa a5:

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

**Riferimenti alle specifiche del produttore (ODmed)**

Esempio situazione

L'allievo spiega al cliente le aree di utilizzo consentite secondo le specifiche del produttore per gli occhiali da sole glacier che ha appena acquistato. Fa notare che gli occhiali da sole non sono consigliati per la guida.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>	<b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ordinanza relativa ai dispositivi medici (ODmed)</li></ul>

a5.6 Gli ottici AFC istruiscono clienti sulle attuali norme di legge e specifiche del produttore, come l'ordinanza relativa ai dispositivi medici (ODmed). (C2)

- Istruiscono i clienti sull'uso dei prodotti ottici in conformità con l'ODmed in modo adeguato al destinatario

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

Competenza operativa a5:

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

#### Uso e igiene di lenti a contatto e accessori per lenti a contatto

Esempio situazione

L'allievo vende a un cliente una confezione di lenti giornaliere monouso. L'alunno dice al cliente che deve smaltire le lenti a contatto usurate nei rifiuti domestici e non deve gettarle nel water.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Lenti a contatto</li></ul>	<p><b>CI 5: 2° anno / 4° semestre, marzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Lenti a contatto</li></ul> <p><b>Compito preparatorio al CI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>l'allievo seleziona un prodotto alternativo per la cura delle lenti a contatto in consultazione con lo specialista e lo porta al CI 6</li></ul>

a5.7 Gli ottici AFC introducono i clienti alla cura e allo smaltimento ecologico delle lenti a contatto e all'utilizzo e all'igiene degli accessori per lenti a contatto. (C3)

- Istruiscono i clienti sul corretto uso igienico delle lenti a contatto e dei loro accessori
- Distinguono tra i diversi tipi di prodotti per la cura e istruiscono i clienti sul loro utilizzo
- Rispettano le disposizioni per lo smaltimento ecologico dei prodotti e le illustrano ai clienti

## Compiti di lavoro: 2° anno/ 4° semestre



Fatto:

---

### 4.1 Modifiche alle montature: Accorciare le aste

b1: montare, trattare e riparare prodotti ottici



---

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

a2: determinare e valutare il profilo visivo



---

### 4.3 Consulenza lenti multifocali

a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici



---

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

a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici



---

### 4.5 Comportamenti con obiezioni

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



Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile nella **documentazione dell'apprendimento**, scaricabile da [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Ci sono anche **fogli di lavoro vuoti** per compiti supplementari per ciascuna delle quattro aree di competenza.

## Promemoria

**Alla fine di ogni semestre**, deve essere preparato il **rapporto di formazione** e discusso. Il link al modulo è disponibile anche sul sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Istruzioni di sicurezza:** Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi devono essere **istruite, formate e monitorate** dai formatori professionali in base ai temi della prevenzione **per tutta la durata dell'apprendistato**. La formazione deve essere attuata dall'azienda formatrice e comprovata dalle firme degli apprendisti e dei formatori. (Prova: Vedi tabella **Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro**, scaricabile dal sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)).

## 3° anno / 5° semestre



## 3° anno / 5° semestre

Competenza operativa	Temi	
<b>a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici</b>		
a1 Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica	▪ <b>Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione</b>	1
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	▪ <b>Occhiali di protezione</b> ▪ <b>Conseguenze di centrature errate e ottimizzazione delle richieste (reclami)</b>	- -
<b>b Trattamento e cura di prodotti ottici</b>		
b3 Adattare le montature in base al cliente	▪ <b>Conseguenze di occhiali mal adattati</b>	-
<b>c Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing</b>		
c4 Collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda	▪ <b>Servizi e attività di marketing</b>	1
<b>d Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce</b>		
d1 Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica	▪ <b>Gestione della merce</b> ▪ <b>Confronto delle condizioni e delle offerte dei fornitori</b>	1



Numero di compiti di lavoro:

totale 3

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

Competenza operativa a1:

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

#### Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Reclami e colloqui conflittuali</li></ul>	<b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Trattamento dei reclami dei clienti</li><li>Ottimizzazione delle richieste</li></ul>

a1.8 Gli ottici AFC conducono colloqui conflittuali e in situazioni di conflitto agiscono in modo orientato alla soluzione. (C6)

- Utilizzano una comunicazione verbale e non verbale orientata al tipo di cliente
- Scelgono formulazioni che dimostrino l'interesse a trovare una soluzione nell'interesse della clientela
- Commentano i reclami in modo professionale e concreto
- Confermano la soluzione in modo positivo

a3.9 Gli ottici AFC gestiscono i reclami dei clienti. (C6)

- Analizzano il motivo del reclamo
- Ottimizzano il profilo visivo
- Confrontano le esigenze e i benefici in modo adeguato al gruppo target
- Propongono la soluzione adattata e verificare se il cliente è d'accordo con la soluzione

#### Compito di lavoro 5.1

Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione:  
Reclamazioni





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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Occhiali di protezione**

Esempio situazione

Un cliente lavora come falegname. Nella sua attività è obbligato a indossare occhiali di sicurezza. L'allievo mostra diverse soluzioni possibili.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Occhiali di protezione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

**a3.4** Gli ottici AFC consigliano i clienti sulle norme di sicurezza di legge in vigore, sulle misure di sicurezza e sulle raccomandazioni. (C2)

- Spiegano quali materiali delle lenti e quali materiali della montatura sono adatti per gli occhiali di protezione
- Descrivono quali colorazioni (colori e intensità) possono essere utilizzate per determinati scopi

**a3.7** Gli ottici AFC conducono colloqui di consulenza con i clienti su vari prodotti ottici. (C6)

- Selezionano dei prodotti adatti dalla gamma dei prodotti dell'azienda e li presentano al cliente in modo adeguato all'uso e al gruppo target
- Spiegano i vantaggi per il cliente, tenendo conto delle esigenze e delle norme di sicurezza da rispettare

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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Conseguenze di centrature errate e ottimizzazione delle richieste (reclami)**

*Esempio situazione*

Nella sala vendite, l'allievo viene chiamato da un cliente che ha acquistato nuovi occhiali una settimana fa. Dice di non sentirsi a proprio agio con gli occhiali e che il collo gli fa male soprattutto quando lavora al computer. L'addetto all'apprendimento esamina i dati del cliente e controlla tutti i dati di centratura, che confronta con le lenti per occhiali. Si accorge che i dati di centratura non sono stati incorporati correttamente e ordina nuove lenti.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguenze di centrature errate e ottimizzazione delle richieste</li> </ul>	<p><b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trattamento dei reclami dei clienti</li> <li>Ottimizzazione delle richieste</li> </ul>

**a3.8 Gli ottici AFC effettuano colloqui di consulenza in modo strutturato. (C4)**

- Utilizzano un tipo di conversazione adattato al reclamo
- Valutano quali errori sono rilevanti in una discussione sul reclamo e li considerano

**a3.9 Gli ottici AFC gestiscono i reclami dei clienti. (C6)**

- Si assicurano che la clientela comprenda la differenza tra il vecchio e il nuovo prodotto

**a3.11 Gli ottici AFC adattano i dati di centratura alle soluzioni visive. (C4)**

- Valutano quali misure devono essere ripetute e quali devono essere nuovamente effettuate
- Eseguono le misurazioni appropriate

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

Competenza operativa b3:

### Adattare le montature in base al cliente

#### Conseguenze di occhiali mal adattati

Esempio situazione

Un cliente si lamenta di avere mal di testa e un campo visivo limitato. L'allievo constata che gli occhiali non corrispondono più alla forma originale e hanno una vestibilità alterata, causando lo spostamento dei punti di centratura.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Conseguenze di occhiali mal adattati</li></ul>	<b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ottimizzazione delle richieste</li></ul>

b3.1 Gli ottici AFC adattano le montature alle caratteristiche anatomiche dei clienti, tenendo conto della sensazione soggettiva di comodità. (C3)

- Compiono un allineamento di base
- Disegnano nuovamente le lenti
- Controllano i dati di centratura (altezza, larghezza)
- Adattano anatomicamente gli occhiali

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

Competenza operativa d1:

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

### Gestione della merce

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

d1.8 Gli ottici AFC confrontano le giacenze effettive del magazzino con il sistema di gestione della merce del negozio di ottica e apportano le dovute modifiche. (C4)

- Controllano le scorte del magazzino
- Effettuano gli ordini quando le scorte scendono al di sotto del livello minimo

d1.9 Gli ottici AFC confrontano le scorte di merci con le vendite previste e adeguano gli ordini delle merci. (C3)

- Analizzano i volumi di vendita

#### Compito di lavoro 5.2

Gestione della merce



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

Competenza operativa d1:

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

### Confronto delle condizioni e delle offerte dei fornitori

Esempio situazione

L'allievo si accorge che un materiale di consumo si sta esaurendo. Confronta i prezzi e le condizioni di diversi fornitori. Poi prepara una proposta d'ordine per il suo supervisore.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

d1.10 Gli ottici AFC richiedono dai fornitori, in caso di bisogno, delle offerte di preventivi per gli ordini di nuove merci, li confrontano e li presentano alla direzione. (C4)

- Differenziano tra i diversi fornitori e i loro prodotti
- Analizzano le condizioni e richiedono le offerte
- Presentano e motivano e la loro raccomandazione d'ordine

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

Competenza operativa c4:

**Collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda ottica**

**Servizi e attività di marketing**

Esempio situazione

L'allievo rappresenta l'azienda alla fiera regionale. Decora lo stand di vendita in base agli aspetti della psicologia di vendita, in linea con il tema della mostra e con il suo senso estetico.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
▪ -	▪ -

**c4.1 Gli ottici AFC legano i clienti all'attività ottica attraverso servizi speciali e attività di marketing. (C3)**

- Decorano le aree espositive in base agli aspetti della psicologia delle vendite
- Redigono scritti informativi alla clientela
- Rappresentare l'azienda in occasione di eventi esterni

**c4.2 Gli ottici AFC utilizzano strumenti di marketing individuali secondo le disposizioni aziendali. (C3)**

- Organizzano presentazioni della merce con l'aiuto di strumenti di marketing (ad es. poster, merchandising)
- Applicano i principi di " Product, Price, Promotion and Place " nella decorazione

**Compito di lavoro 5.3**

Servizi e attività di marketing:

Concetto di design per una esposizione per occhiali da sole



## Compiti di lavoro: 3° anno/ 5° semestre



Fatto:

---

### 5.1 Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione: Reclamazioni

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



---

### 5.2 Gestione della merce

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



---

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

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



Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile nella **documentazione dell'apprendimento**, scaricabile da [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Ci sono anche **fogli di lavoro vuoti** per compiti supplementari per ciascuna delle quattro aree di competenza.

## Promemoria

**Alla fine di ogni semestre**, deve essere preparato il **rapporto di formazione** e discusso. Il link al modulo è disponibile anche sul sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).


**Istruzioni di sicurezza:** Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi devono essere **istruite, formate e monitorate** dai formatori professionali in base ai temi della prevenzione **per tutta la durata dell'apprendistato**. La formazione deve essere attuata dall'azienda formatrice e comprovata dalle firme degli apprendisti e dei formatori. (Prova: Vedi tabella **Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro**, scaricabile dal sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)).

## 3° anno / 6° semestre





## 3° anno / 6° semestre

Competenza operativa	Temi	
<b>a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici</b>		
a2 Determinare e valutare il profilo visivo	▪ <b>Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi</b>	1
a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	▪ <b>Colloqui di vendita</b>	2
a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura	▪ <b>Cura e utilizzo di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</b>	1
<b>b Trattamento e cura di prodotti ottici</b>		
b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	▪ <b>Controlli di qualità per prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</b>	-



Numero di compiti di lavoro:

totale 4

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

Competenza operativa a2:

**Determinare e valutare il profilo visivo**

**Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi**

*Esempio situazione*

Un cliente anziano riceve nuovi occhiali dopo un intervento di cataratta. Si accorge che gli spessori delle lenti sono molto cambiati rispetto ai vecchi valori di prescrizione. Il cliente vuole ora sapere dall'allievo perché prima riusciva a leggere bene senza occhiali e ora riesce a leggere solo con gli occhiali da lettura. Si accorge anche che tutti i colori gli sembrano molto più chiari. Il cliente chiede che tipo di stella aveva, verde o grigia.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prodotti ottici d'ingrandimento</li> </ul>

a2.9 Gli ottici AFC spiegano l'influenza delle ametropie e delle malattie oculari comuni sulla vista in modo adeguato al gruppo target. (C2)

- Spiegano alla clientela la struttura dell'occhio
- Spiegare alla clientela l'ametropia presente in modo adeguato al gruppo target
- Eseguono l'influenza dell'opacità della lente sulla visione
- Distinguere tra glaucoma e cataratta
- Spiegano alla clientela gli effetti della degenerazione maculare legata all'età

**Compito di lavoro 6.1**

Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi:  
 Malattie



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

Competenza operativa a3:

**Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Colloqui di vendita**

*Esempio situazione*

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colloqui di vendita</li> </ul>	<p><b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulenza e vendita di lenti per occhiali</li> </ul>

**a3.7 Gli ottici AFC conducono colloqui di consulenza con i clienti per vari prodotti ottici. (C6)**

- Conducono consulenze e colloqui di vendita complessi coinvolgendo tutte le conoscenze specialistiche
- Consigliano prodotti accessori per la soluzione visiva venduta

**Compito di lavoro 6.2**

Colloqui di vendita:  
 Vendite supplementari



**Compito di lavoro 6.3**

Colloqui di vendita:  
 Reclami difficili



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

Competenza operativa b2:

### Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

#### Controlli di qualità per prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino

Esempio situazione

L'allievo esegue un controllo in entrata sulle lenti d'ingrandimento ordinate.

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</li></ul>	<b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Prodotti ottici d'ingrandimento</li></ul>

b2.4 Gli ottici AFC effettuano controlli di qualità sui prodotti ottici di ingrandimento in conformità alle norme vigenti e alle disposizioni aziendali. (C3)

- Controllano l'integrità dei prodotti ottici sulle merci in entrata
- Confrontano i prodotti ottici con i parametri dell'ordine

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

Competenza operativa a5:

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

#### Cura e utilizzo di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino

Esempio situazione

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

Contenuti della formazione azienda	Contenuti della formazione CI
<ul style="list-style-type: none"><li>Prodotti ottici d'ingrandimento</li></ul>	<b>CI 7: 3° anno / 5° semestre, settembre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Prodotti ottici d'ingrandimento</li></ul>

#### a5.8 Gli ottici AFC introducono i clienti all'uso di ausili visivi di ingrandimento. (C3)

- Eseguono un'analisi dei bisogni (tipo di lente) per una determinata esigenza di ingrandimento
- Spiegano in modo adeguato al gruppo target l'uso di ausili visivi di ingrandimento
- Istruiscono la clientela sulla cura e la conservazione degli ausili visivi di ingrandimento

#### Compito di lavoro 6.4

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



## Compiti di lavoro: 3° anno / 6° semestre



	Fatto:	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>6.1 Influenze delle ametropie e comuni malattie degli occhi: Mollatie</b> a2: determinare e valutare il profilo visivo		<input type="checkbox"/>
<b>6.2 Colloqui di vendita: Vendite supplementari</b> a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici		<input type="checkbox"/>
<b>6.3 Colloqui di vendita: Reclami difficili</b> a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici		<input type="checkbox"/>
<b>6.4 Cura e utilizzo di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino: Vendita di una lente d'ingrandimento</b> a5: mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura		<input type="checkbox"/>

Per ogni compito di lavoro, un **file Word** adatto è disponibile nella **documentazione dell'apprendimento**, scaricabile da [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch). Ci sono anche **fogli di lavoro vuoti** per compiti supplementari per ciascuna delle quattro aree di competenza.

### Promemoria

**Alla fine di ogni semestre**, deve essere preparato il **rapporto di formazione** e discusso. Il link al modulo è disponibile anche sul sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch).

**Istruzioni di sicurezza:** Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi devono essere **istruite, formate e monitorate** dai formatori professionali in base ai temi della prevenzione **per tutta la durata dell'apprendistato**. La formazione deve essere attuata dall'azienda formatrice e comprovata dalle firme degli apprendisti e dei formatori. (Prova: Vedi tabella **Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro**, scaricabile dal sito [www.afpo.ch](http://www.afpo.ch)).

# RAPPORTO DI FORMAZIONE

Le ordinanze sulla formazione professionale, alla sezione 7, indicano che il formatore rileva in un rapporto scritto il livello raggiunto dalla persona in formazione – basandosi soprattutto sulla documentazione dell'apprendimento, tenuta dalla persona in formazione – e che discuta con la persona in formazione almeno una volta a semestre il livello raggiunto.

Azienda formatrice

Persona in formazione

Professione

Responsabile per il periodo di formazione

1° 2° 3° 4° 5° 6° 7° 8° semestre

▼  
Criteri di valutazione

▼  
Valutazione

▼  
Motivazioni e osservazioni/  
misure concordate

Nota bene: le competenze inerenti alla professione figurano alla sezione 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale.

## 1. Competenze professionali

### 1.1 Livello della formazione

Valutazione globale secondo gli obiettivi menzionati nel piano di formazione

A B C D

### 1.2 Qualità del lavoro

Precisione/cura

A B C D

### 1.3 Quantità e ritmo di lavoro

Tempo necessario per l'esecuzione dei compiti in modo adeguato

A B C D

### 1.4 Messa in pratica delle conoscenze professionali

Relazione fra teoria e pratica

A B C D

## 2. Competenze metodologiche

### 2.1 Tecnica di lavoro

Preparazione del posto di lavoro/impiego dei sussidi o delle attrezzature/riflessione sugli incarichi affidati/domande

A B C D

### 2.2 Capacità di riflessione interdisciplinare

Conoscere e capire lo svolgimento delle procedure lavorative/contributi personali/proposte di miglioramento

A B C D

### 2.3 Gestione dei mezzi e dell'equipaggiamento dell'azienda

Comportamento ecologico/gestione e consumo del materiale/gestione dei rifiuti/accuratezza/manutenzione delle attrezzature

A B C D

### 2.4 Strategia d'apprendimento e di lavoro

Gestione cosciente dei propri processi d'apprendimento/spiegazione e presentazione dei processi e dei fatti

A B C D

A superato

B raggiunto

C parzialmente raggiunto

D non raggiunto, sono necessari provvedimenti particolari

## 3. Competenze sociali

### 3.1 Capacità di lavorare in gruppo e di gestire conflitti

Contributo al clima in azienda/onestà/  
reazione alle critiche

A B C D

### 3.2 Collaborazione

Comprensione degli altri/empatia

A B C D

### 3.3 Informazione e comunicazione

Esprimersi in modo comprensibile/rispetto  
del punto di vista altrui/conoscere i processi  
d'informazione e agire di conseguenza

A B C D

### 3.4 Orientamento al cliente

Contatti con la clientela/percepire i bisogni  
del cliente/disponibilità/cordialità

A B C D

## 4. Competenze personali

### 4.1 Autonomia, comportamento responsabile

senso di responsabilità/iniziativa/  
contributo personale

A B C D

### 4.2 Affidabilità/sopportazione dello stress

Puntualità/rispetto delle date/tenacia

A B C D

### 4.3 Condotta

Comportamento adeguato alla situazione/  
cordialità/presenza

A B C D

### 4.4 Motivazione

Attitudine nei confronti della professione/  
entusiasmo/volontà d'apprendimento

A B C D

## 5. Documentazione dell'apprendimento

### 5.1 Esattezza del contenuto/completezza

A B C D

### 5.2 Ordine/presentazione/charezza

A B C D

## 6. Prestazioni alla scuola professionale e ai corsi interaziendali

### 6.1 Pagelle/giudizi semestrali

A B C D

### 6.2 Corsi interaziendali (CI)

A B C D

### 6.3 Corsi facoltativi/corsi di sostegno

A B C D



## 7. Valutazione della formazione da parte della persona in formazione

### 7.1 Formazione erogata dall'azienda formatrice

	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente
Competenze professionali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenze metodologiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clima all'interno dell'azienda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sostegno della persona in formazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Motivazioni e osservazioni:

### 7.2 Sostegno e consulenza da parte del formatore

	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Motivazioni e osservazioni:

## 8. Bilancio degli obiettivi da raggiungere entro la fine del semestre scorso

Confronta con punto 9 del rapporto di formazione precedente

	superati	raggiunti	parzialmente raggiunti	non raggiunti
Obiettivi della formazione in azienda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obiettivi della formazione scolastica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obiettivi della formazione dei corsi interaziendali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenze professionali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenze metodologiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenze sociali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenze personali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Motivazioni e provvedimenti:

---

## 9. Misure e obiettivi per il prossimo semestre

Formazione in azienda

Formazione scolastica

Formazione dei corsi interaziendali

Competenze professionali

Competenze metodologiche

Competenze sociali

Competenze personali

---

## 10. Accordo sulla frequenza di corsi facoltativi e di sostegno

---

## 11. Varia

---

## 12. Data/firme

Il presente rapporto di formazione è stato discusso il:

Firma del formatore

Firma della persona in formazione

Visto del rappresentante legale

Data	Firma
------	-------

Su richiesta, il rapporto di formazione deve essere presentato all'autorità cantonale competente.