

# Überbetrieblicher Kurs 5

## Augenoptiker·in EFZ



### Handlungskompetenzen:

- a2 Sehprofil ermitteln und auswerten
- a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten
- a4 Augenoptische Produkte verkaufen
- a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen
- b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen
- c2 Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten

- 
- **Kontaktlinsen**
  - **Deutliche Sehbereiche**
  - **Beratung Mehrstärkengläser**
  - **Einwandbehandlungen**
  - **Endkontrolle Brillen**

Herausgeber VBAO, Baslerstrasse 32, Postfach, 4601 Olten  
www.vbao.ch

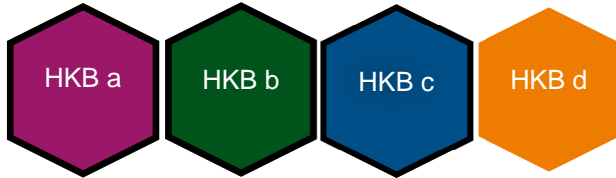
Autoren Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker,  
Marcel Marchion

Bilder Shutterstock

Auflage Nr. 2 / 2023

## 2. Lehrjahr / 4. Semester (März)

4 Tage, mit Kompetenznachweis



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

Handlungskompetenz a2:

### Sehprofil ermitteln und auswerten

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

a2.8 Die AO erklären deutliche Sehbereiche und Veränderungen gemäss Brillenglasverordnung. (K2)

a2.9 Die AO simulieren unterschiedliche deutliche Sehbereiche, Fehlsichtigkeiten und Augenkrankheiten mit Übungsbrillen. (K3)

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

Handlungskompetenz a3:

### Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Die Augenoptikerin EFZ berücksichtigt die Ergebnisse der Ermittlung des Sehprofils beim Vorschlag von verschiedenen Brillenglastypen. Sie erklärt dem Kunden die Eigenschaften und Merkmale der verschiedenen Brillengläser und für welchen Bedarf sie sich eignen. Sie stellt aus ihrem Sortiment Varianten von Fassungen zusammen, die dem Kundenbedarf entsprechen und die technischen Anforderungen erfüllen.

Zu den verschiedenen Varianten gibt die Augenoptikerin EFZ vertiefte Informationen. Sie argumentiert strukturiert und vollständig und schlägt mögliche Lösungen vor.

Der Kunde ist in seiner Wahl für den Kauf einer Sonnenbrille unsicher und zögert. Die Augenoptikerin EFZ zeigt ihm Vorteile auf, wenn er sich für den Kauf der favorisierten Sonnenbrille in ihrem Augenoptikgeschäft entscheidet. Sie führt neben Preisvorteilen auch Serviceleistungen als Argumente vor.

Schliesslich entscheidet sich der Kunde aufgrund der Empfehlung der Augenoptikerin EFZ für ein leichtes Modell mit pflegeleichten Brillengläsern.

a3.1 Die AO beraten Kundinnen und Kunden in Übungssituationen bei der Auswahl von Brillengläsern. (K6)

a3.6 Die AO beraten Kundinnen und Kunden in Übungssituationen bei der Auswahl einer Brillenfassung typgerecht und stilorientiert (K6)

a3.8 Die AO führen in Übungssituationen Beratungsgespräche strukturiert durch. (K4)

- a3.9 Die AO wenden Techniken und Methoden für den Umgang mit Kundenreklamationen in Übungssituationen an. (K6)
- 
- a3.10 Die AO ermitteln Zentrierdaten manuell oder digital und experimentieren mit den Grenzen verschiedener Messinstrumente. (K4)
- 
- a3.12 Die AO wenden die Drehpunktsforderung an und beschreiben die Auswirkungen von Veränderungen. (K3)
- 
- a3.13 Die AO kontrollieren die Standardwerte des Fassungs scheibenwinkels und beschreiben die Auswirkungen von Veränderungen. (K4)
- 
- a3.14 Die AO kontrollieren die Vorneigung und beschreiben die Auswirkung von Veränderungen. (K4)
- 
- a3.15 Die AO experimentieren mit prismatischen Fehlzentrierungen und erfahren die Auswirkung auf die Wahrnehmung (K3)
- 
- a3.17 Die AO messen die Pupillendistanz mit unterschiedlichen Instrumenten und beschreiben die Auswirkung von Veränderungen (K3)
- 
- a3.18 Die AO kontrollieren die Zentrierung der Durchblickshöhe und beschreiben die Auswirkung von Veränderungen (K4)
- 

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

Handlungskompetenz a4:

### Augenoptische Produkte verkaufen

Der Kunde kauft aufgrund der Beratung ein für ihn ideales Sonnenschutzglas und eine passende Brillenfassung. Die Augenoptikerin EFZ bestätigt den Kundenauftrag und zeigt Bezahlungsvarianten auf. Sie weist auf verschiedene Zusatzprodukte wie zum Beispiel Kontaktlinsen und Pflegemittel hin.

- a4.1 Die AO experimentieren mit verschiedenen Kontaktlinsenmaterialien und beschreiben deren Eigenschaften. (K4)
- 

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

Handlungskompetenz a5:

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

Bei der Abgabe der korrigierten Sonnenbrille zeigt die Augenoptikerin EFZ dem Kunden, wie er die Brillengläser und die Brillenfassung am einfachsten reinigt und pflegt. Sie empfiehlt ihm ein Reinigungsmittel und zeigt dessen Anwendung passend zu Brillenfassung und Brillengläsern. In ihrer Erklärung berücksichtigt sie die relevanten Gesundheits-, Umwelt- und Sicherheitsanforderungen.

- a5.7 Die AO reinigen Kontaktlinsen mit verschiedenen Pflegemitteln und berücksichtigen Hygiene- und Sicherheitsvorschriften. (K3)
-

**Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten**

Handlungskompetenz b2:

**Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen**

Der Augenoptiker EFZ bereitet die Brille für die Abgabe an die Kundin vor. Vor der Montage und Abgabe der Brille überprüft er die Qualität der Brillengläser und der Brillenfassung nach geltenden Normen und betrieblichen Vorgaben.

- b2.1 Die AO unterscheiden Qualitätsmerkmale von Brillengläsern gemäss aktuellen Normen und nennen die Toleranzen. (K3)

---

- b2.2 Die AO beurteilen Brillenfassungen aufgrund von Qualitätskriterien nach aktuellen Normen und nennen die Toleranzen. (K3)

---

- b2.3 Die AO beurteilen abgabefertige Brillen aufgrund von Qualitätskriterien nach aktuellen Normen und nennen die Toleranzen. (K3)

---

**Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen**

Handlungskompetenz c2:

**Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten**

Die Augenoptikerin EFZ klärt die Verfügbarkeit und Lieferfrist des Ersatzbügels beim neuen Lieferanten ab. Der Ersatzbügel ist verfügbar, somit löst die Augenoptikerin EFZ die individuelle Bestellung aus. Sie achtet auf die Einhaltung des Liefertermins. Nach Erhalt des Bügels vergleicht sie die Bestelldaten mit der gelieferten Ware. Sie erfasst den Wareneingang im betriebsinternen Verwaltungssystem.

- c2.2 Die AO vergleichen verschiedene Ausführungen von Brillenglasbestellungen. (K3)

---

Arbeitsaufträge Betrieb	Ausbildungsinhalte BFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a2: Stellen Sie schriftlich Argumente zusammen, die Sie nutzen, um den Kunden davon zu überzeugen, dass die Gleitsichtbrille für seinen Alltag eine sehr gute Lösung ist, er aber am Arbeitsplatz mit einer Bildschirmarbeitsplatzbrille besser versorgt ist. Nutzen Sie für diesen Arbeitsauftrag ein anonymisiertes Kundenbeispiel aus Ihrem Lehrbetrieb und zeigen auf, welche zwei Brillen Sie dem Kunden verkauft haben.</li> <li>▪ a3: Zeigen Sie mit Hilfe eines anonymisierten Kundenbeispiels auf, wie Sie bei der Beratung von Mehrstärkengläsern vorgehen. Beschreiben Sie welche Informationen Sie von der/dem Kundschaft eingeholt, welche Messdaten Sie genommen haben. Nennen Sie anschliessend das Produkt, welches die/der Kundschaft erhalten hat. Begründen Sie Ihre Empfehlung.</li> <li>▪ a3: Zeigen Sie mit Hilfe einer Bilddokumentation auf, welche Messinstrumente Sie benutzen. Beschreiben Sie welche Messungen Sie an der Kundschaft vornehmen und wofür Sie die Messungen benötigen. Dokumentieren Sie die Abweichungen zwischen digitalen und manuellen Messungen. Erläutern Sie Ihre Erkenntnisse zu den unterschiedlichen Messungen</li> </ul>	<p>Skripte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a2.8</li> <li>▪ a2.9</li> <li>▪ a3.1</li> <li>▪ a3.6</li> <li>▪ a3.8</li> <li>▪ a3.9</li> <li>▪ a3.10</li> <li>▪ a3.12</li> <li>▪ a3.13</li> <li>▪ a3.14</li> <li>▪ a3.15</li> <li>▪ a3.17</li> <li>▪ a3.18</li> <li>▪ a4.1</li> <li>▪ a5.7</li> <li>▪ b2.1</li> <li>▪ b2.2</li> <li>▪ b2.3</li> <li>▪ c2.2</li> </ul>

Thema	Inhalt	Dauer	Hilfsmittel
Vorbereitungsauftrag üK 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erstellen eine Liste mit den technischen Eigenschaften von Brillengläsern und den Kundenargumentationen (z.B. mit Hochindex → diskretere Korrektur)</li> <li>▪ Eigene Kontaktlinsen aus dem Betrieb mitbringen (korrigiert, fehlkorrigiert, entweder 5er Packet Tageslinsen oder Monatslinsen mit Behälter) und die dazugehörigen deutlichen Sehbereiche berechnen</li> <li>▪ Jeder Lernende bringt eine Produktkatalog von Brillengläsern eines Brillenglaslieferanten mit.</li> </ul>		
<b>Tag 1</b>			
Vormittag			
<b>Einführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorstellungsrunde: eigene mitgebrachte Kontaktlinsen vorstellen und deutliche Sehbereiche präsentieren</li> <li>▪ Kurserwartungen abholen</li> <li>▪ Organisatorisches klären (Ausflug)</li> <li>▪ Kursziele bekannt geben</li> <li>▪ Kursbewertung (Kompetenznachweis/Kriterien) vorstellen</li> </ul>	30 Min.	Kompetenznachweise
<b>Betriebliche Erfahrungen abholen (Repetition üK 4)</b>	<p><b>Moderationsrunde:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wiedergabe der ersten Erfahrungen im Verkauf.</li> <li>▪ Was ist Ihnen gut gelungen?</li> <li>▪ Wo gab es Herausforderungen?</li> <li>▪ Lösungsmöglichkeiten zusammentragen.</li> <li>▪ Erfahrungen im Geschäft mit Kontaktlinsen abholen.</li> </ul>	30 Min.	
<b>Kontaktlinsen (I) (a4.1, a5.7)</b>	<p><b>Workshops:</b></p> <p>Jede 2er Gruppe hat eines der nachfolgenden Themen «selbsterklärend» vorzubereiten (interaktiv, digital, analog, ... Videos, Padlet, Flip, ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Workshop 1: Arten von Kontaktlinsen</li> <li>▪ Workshop 2: Korrektes Auf- und Absetzen</li> <li>▪ Workshop 3: Hygiene, Pflegemittel, Lagerung und Anwendung</li> <li>▪ Workshop 4: Korrekte Seite der Linse</li> <li>▪ Workshop 5: Brille versus Kontaktlinse pro und contra, Kundennutzenargumentation</li> </ul>	2 Std.	Skript aus BFS zu Kontaktlinsen Buch von Andrea Müller-Treiber, Material für die Marktstandgestaltung vorbereiten: Pflegemittel, Kontaktlinsen, Papier, Stifte, ...

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Workshop 6: Tipps und Tricks zur Anwendung, zu möglichen Fehlverhalten</li> </ul> <p>Die Lernenden präsentieren ihre Ergebnisse in Form eines Marktstandes. üK-Instruktor·innen fotografieren die Marktstände und legen sie digital ab.</p>		
<b>Kontaktlinsen Hygiene- und Sicherheitsvorschriften (II) (a5.7)</b>	<b>Input üK-Instruktor·in:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hygiene- und Sicherheitsvorschriften gemäss Skripte BFS</li> </ul>	15 Min.	Skript aus BFS zu Kontaktlinsen
<b>Kontaktlinsen auf- und absetzen (III) (a4.1)</b>	<b>Partnerarbeit:</b> Die Lernenden, die keine Linsen tragen, erhalten vom/von der/dem üK-Instruktor·in Test-Kontaktlinsen. In Zweiergruppen werden Kontaktlinsen auf- und abgesetzt.  <b>üK-Instruktor·in:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unterstützung bei Herausforderungen</li> <li>Kontrolle der Kontaktlinsen auf den Augen</li> </ul>	45 Min.	Test-Kontaktlinsen, Video zum Ein- und aussetzen  Spiegel
<b>Nachmittag</b>			
<b>Kontaktlinsen experimentieren – Deutliche Sehbereiche (III) (a2.9)</b>	<b>Partnerarbeit:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ein·e Lernende·r setzt die korrigierten Kontaktlinsen auf, der/die andere Lernende misst die deutlichen Sehbereiche.</li> <li>Anhand der Ergebnisse sollten die Lernenden herausfinden, welche Korrektur die Linsen haben.</li> <li>Die Lernenden halten die Korrekturen auf dem Aufgabenblatt fest.</li> <li>Das Endergebnis wird der/dem Instruktor·in vorgelegt.</li> <li>Die Ergebnisse werden im Plenum gegenseitig ausgetauscht.</li> </ul>	1 Std. 30 Min.	korrigierte Kontaktlinsen Rollmeter, Visustafel  Aufgabenblatt zum Ankreuzen Hyperopie und Myopie
<b>Kontaktlinsen experimentieren (IV) (a4.1)</b>	<b>Individuelle Arbeit:</b> Jede·r Lernende setzt farbige Kontaktlinsen auf. <ul style="list-style-type: none"> <li>Wirkung</li> <li>Ästhetik</li> </ul> Fotografieren sich gegenseitig.  <b>Gruppenarbeit während dem die/der üK-Instruktor·in die Lernenden kontrolliert:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden tragen die Vor- und Nachteile beim Online-oder Fashionshop-Kauf von Kontaktlinsen zusammen.</li> </ul>	1 Std. 30 Min.	Farbige Kontaktlinsen Fluorescein und Kochsalzlösung

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die/Der üK-Instruktor·in kontrolliert, dass die Lernenden keine Augenverletzungen durch das Auf- und Absetzen der Kontaktlinsen erlitten haben.</li> <li>Die Lernenden beobachten die Kontrolle.</li> <li>Die Lernenden entsorgen die Kontaktlinsen umweltgerecht.</li> </ul> <p><b>Moderationsrunde:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vor- und Nachteile Online- oder Fashionshop-Kauf von Kontaktlinsen einschätzen.</li> </ul>		
<b>Kontaktlinsen experimentieren (IV)</b> (a4.1)	<p><b>Moderationsrunde:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Was dürfen die Lernenden im Betrieb bezüglich Kontaktlinsen ausführen? (Kundenberatung, Verkauf, Wartung, ...)</li> </ul> <p><b>Input üK-Instruktor·in:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Was ist gesetzlich zulässig bzw. Vorschrift in Bezug auf Kontaktlinsenberatung.</li> <li>Wer empfiehlt das passende Pflegemittelprodukt?</li> </ul>	1 Std.	Skript BFS
<b>Tag 2</b>			
<b>Vormittag</b>			
<b>Beratung Mehrstärkengläser (I) – Kompetenznachweis (I)</b> (a3.8)	<p><b>Frage von üK-Instruktor·in an die Lernenden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Welche Erfahrungen habt ihr mit Mehrstärkengläsern im Verkauf?</li> </ul> <p><b>Anschließend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ein·e Lernende·r führt mit der/dem üK-Instruktor·in (Kunde) ein Verkaufsgespräch mit Brillenglasverordnung (bis inkl. optimale Sehlösung) zu Mehrstärkengläsern durch.</li> <li>Die anderen Lernenden beobachten und halten fest, was fehlt, was gut war / was weniger?</li> <li>Plenumsdiskussion zum Überprüfen der Beobachtungen der Lernenden.</li> </ul> <p><b>4er Gruppenarbeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auftrag an die Lernenden, dass sie eine Liste mit den ca. 5 wichtigsten Punkten, was die/der Kund·in zu Mehrstärkengläsern wissen muss, erstellen.</li> <li>Auswertung der Ergebnisse im Plenum.</li> <li>Entwickeln einer optimalen Liste mit den 5 wichtigsten Punkten.</li> </ul>	<p>4 Std.</p> <p>10 Min.</p> <p>30 Min.</p> <p>20 Min.</p> <p>30 Min.</p>	<p>Brillenglasverordnung</p> <p>55 Schachteln Varilux Discovery</p> <p>Verkaufshilfen zu Mehrstärkengläsern (Bilder mit eingezeichneten Randbereichen)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Lernenden ergänzen die Liste mit den 5 wichtigsten Punkten mit positiven Formulierungen (<b>Nicht:</b> Man sieht nicht überall / <b>Sondern:</b> Mit einer kleinen Bewegung des Kopfes, haben sie überall eine super Sicht) und ohne technische Begriffe zu verwenden.</li> </ul> <p><b>2 bis 3 Rollenspiele üben und für Kompetenznachweis aufnehmen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Lernenden üben die Anwendung der 5 wichtigsten Punkte in der Beratung zu Mehrstärkengläsern.</li> <li>▪ Dieses Rollenspiel ist Teil des Kompetenznachweises.</li> <li>▪ Die Rollenspiele werden in 3er Gruppen (Augenoptiker:in, Kunde•in und Kameramann) durchgeführt, per Video aufgenommen, auf Teams abgelegt und durch die/den üK-Instruktor•in bewertet.</li> <li>▪ Die Videos werden individuell während dem üK-Unterricht in einem separaten Raum durchgeführt.</li> <li>▪ Die in der Gruppe erarbeiteten Unterlagen, sowie Nachschlagwerke (Internet, Kataloge etc.) können in der Beratung eingesetzt werden.</li> </ul> <p><b>üK-Instruktor•in zeigt vor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie die Varilux Discovery-Box bei den Kund•innen angewandt wird.</li> </ul> <p><b>Individuelle Arbeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Lernenden ziehen die Varilux Discovery-Brillen an und laufen damit umher, um die Wirkung der Mehrstärkengläser zu erleben.</li> <li>▪ Die Lernenden tauschen sich über ihre Erfahrungen mit den Mehrstärkengläsern aus.</li> <li>▪ Die Lernenden analysieren die Bilder der Verkaufshilfen zu Mehrstärkengläsern und diskutieren ihre vorhergehenden Erfahrungen mit den Abbildungen.</li> <li>▪ Plenumsdiskussion: Was bedeutet das in Bezug auf die Kundenberatung zu Mehrstärkengläsern?</li> </ul>	<p><b>30 Min.</b></p> <p><b>15 Min.</b></p> <p><b>45 Min.</b></p>	
Nachmittag			
<p><b>Beratung Mehrstärkengläser (II) (a3.8)</b></p>	<p>Jede•r Lernende bringt eine Produktkatalog von Brillengläsern eines Brillenglaslieferanten mit.</p> <p><b>Gruppenarbeit:</b></p>	<p>1 Std.</p>	<p>Fallbeispiele</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorteile von individuellen Mehrstärkengläsern im Vergleich zu standardisierten Brillengläsern zusammentragen (Internet, Produktkatalog).</li> <li>Liste der Argumente erstellen: Was spricht für standardisierte Brillengläser und was für individuelle Brillengläser?</li> </ul> <p><b>Plenumsdiskussion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Austauschen über die Ergebnisse. Wie erklärt ihr die Unterschiede/Vor- und Nachteile der Kundschaft?</li> <li>Der/Die üK-Instruktor·in nennt Fallbeispiele (z.B. technische Unterschiede pd), die die Lernenden im Plenum lösen.</li> </ul>		Beispiele zu Schuhen, Kleidern, Möbel, ...
<b>Beratung Mehrstärkengläser – Interpretation Brillenglasverordnung (III) (a3.8)</b>	<p><b>3er Gruppenarbeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden erhalten 5 bis 6 (je nach Geschwindigkeit der Lernenden) Brillenglasverordnungen zu Mehrstärkengläsern (z.B. Kurzsichtigkeit -3.00, unterschiedliche Korrektur rechts und links, fast keine Korrektur in die Weite / nur Addition). Die Gruppen erhalten die gleichen Brillenglasverordnungen.</li> <li>Sie müssen anhand der Brillenglasverordnung herausfinden, was bei der Beratung zu den Mehrstärkengläsern speziell beachtet werden muss.</li> <li>Die Lernenden schlagen eine ideale Lösung vor.</li> </ul>	1 Std.	Brillenglasverordnungen
<b>Beratung Mehrstärkengläser (IV) (a3.8)</b>	<p><b>Rollenspiel mit vorgegebenen Fällen</b>, z.B. Ein Kunde, Mechaniker, fährt in seiner Freizeit Fahrrad, hat eine sehr grosse PD und liest, indem er das Buch 25 cm vor seine Augen hält.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jede Gruppe bearbeitet 3 verschiedene Fälle.</li> <li>Die Lernenden ordnen ihren Fall der richtigen Stufe der Produktpyramide zu bzw. wählen das ideale Brillenglas zum Kundentyp und -anforderungen.</li> <li>Die Lernenden tragen überzeugende Argumente zusammen und erstellen ein Argumentarium.</li> <li>Emotionale und keine technische Beratung.</li> </ul>	1 Std. 30 Min.	
<b>Beratung Einstärkengläser – Bezug zu Vorbereitungsauftrag) (I) (a3.8)</b>	<p><b>Gruppenarbeit</b> (Einbezug der Liste mit den technischen Eigenschaften von Brillengläsern):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vorteile von individuellen Einstärkengläsern im Vergleich zu standardisierten Brillengläsern zusammentragen (Internet, Produktkatalog).</li> </ul>	30 Min.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste der Argumente erstellen: Was spricht für standardisierte Brillengläser und was für individuelle Brillengläser?</li> </ul> <p><b>Plenumsdiskussion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Austauschen über die Ergebnisse. Wie erklärt ihr die Unterschiede/Vor- und Nachteile der Kundschaft?</li> </ul>		
<b>Tag 3</b>			
<b>Vormittag</b>			
<b>Verkaufsgespräch (I)</b> (a2.8, a3.1, a3.6, a3.8, a3.10, a3.12, a3.13, a3.14, c2.2)	<p><b>Gruppenarbeit, in 3er Gruppen Rollenspiel zu einem Verkaufsgespräch:</b></p> <p>Die Lernenden erhalten eine Brillenglasverordnung (unterschiedlich pro Gruppe) für Einstärkengläser. Während dem Rollenspiel (ca. 15 bis 20 Min.) übernimmt je ein/e Lernende/r eine der folgenden Rollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kund*in (Ametrop)</li> <li>Augenoptiker*in</li> <li>Beobachter*in</li> </ul> <p>Die/Der Beobachter*in gibt Rückmeldung auf die fachlichen sowie kommunikativen Kompetenzen.</p> <p>Das besondere Augenmerk soll dabei auf der Brillenglasempfehlung liegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sehprofil</li> <li>Brillenfassungspräsentation</li> <li>Deutlicher Sehbereich</li> <li>Umgewöhnung / Neuerung</li> <li>Brillenglaswahl</li> <li>Kundenargumentation</li> <li>Inkl. Voranpassung</li> <li>Messung der Brillenfassungsmasse</li> <li>Messung der Kundenmasse (PD, Höhe)</li> </ul> <p><b>Plenumsdiskussion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brillenglasbestellung: welche Daten haben Relevanz</li> <li>Anschließend begründen die Lernenden ihre Brillenglaswahl (nur SV) und dokumentieren die Ergebnisse.</li> </ul>	1 Std. 15 Min.	<p>Modische Brillenauswahl</p> <p>Arbeits- und Bestellblätter</p> <p>Beispiele Brillenglasverordnungen (prismatisch und polarisierend)</p>
<b>Lagergläser vs. RX-Gläser</b> (a3.1)	<p><b>Gruppenarbeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden vergleichen bei 5 verschiedenen Brillen Lagergläser mit RX-Gläser (z.B. gleiche Korrektur aber</li> </ul>	45 Min.	Lagergläser vs. RX-Gläser

	<p>unterschiedliches Aussehen des Brillenglases, sehr dickes Glas aber fast keine Korrektur, Mittendicke, Basiskurve, Durchmesser, prismatische Brillengläser).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden dokumentieren (Foto, Text, ...) die Unterschiede sowie Vor- und Nachteilen von Lager- und RX-Gläsern.</li> </ul>		
<b>Verkaufsgespräch – Inkludierte Leistungen in Brillenglas- und Fassungspreisen (II) (a3.1, a3.6)</b>	<p><b>üK-Instruktor·in stellt Fragen an Lernende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Was macht ihr bevor der/die Kunde·in die Brille erhält?</li> <li>Wie berechnet ihr die Kosten für die Brillengläser?</li> <li>Wie berechnet ihr die Kosten für die Brillenfassungen?</li> <li>Wie berechnet ihr die inkludierten Serviceleistungen bzw. welche Leistungen erbringt ihr ohne «sichtbare» Kostenfolge?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden bearbeiten die Fragen in Gruppen.</li> <li>Sie präsentieren ihre Ergebnisse.</li> </ul>	30 Min.	
<b>Einwandbehandlung (a3.9)</b>	<p><b>Instruktor·in gibt Kärtchen oder Video mit Standard-Kundenfragen zu Einwänden ab, z.B.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wieso sind die Brillengläser so teuer?</li> <li>Im Internet kostet das viel weniger?</li> <li>Können Sie mir 20% Prozent geben?</li> <li>Wieso laufen die Brillengläser an?</li> <li>Wieso muss ich die Brille die ganze Zeit tragen, wenn ich nur weitsichtig bin? (Einwand tritt während dem Beratungsgespräch auf und Reklamation erst nachher).</li> </ul> <p><b>Gruppenarbeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden stellen ein Argumentarium auf die Standard-Kundenfragen zu Einwänden zusammen.</li> <li>Sie präsentieren ihre Ergebnisse.</li> <li>1 Argumentarium für alle Lernenden erstellen.</li> </ul>	45 Min.	Kärtchen mit Standard-Kundenfragen zu Einwänden oder Video
<b>Abgabefertige Brillengläser und -fassungen (b2.1, b2.2, b2.3)</b>	<p><b>Individuelle Arbeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden erhalten Datenblätter zu 6 bis 8 verschiedenen Brillen (Einstärken- und Mehrstärkengläser).</li> <li>Die Lernenden kontrollieren die Brillendaten auf Fehler (Zentrierung, Korrektur, Brillenglastyp, Beschichtungen) und notieren diese.</li> <li>Die Lernenden beurteilen, ob die Brillen abgabefertig sind und welche Konsequenzen die Fehler für den/die Kund·in hätten.</li> </ul>	45 Min.	Datenblätter, Lösungsblätter Brillen (Sets zum Üben)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden gleichen ihre Ergebnisse mit dem Lösungsblatt ab.</li> </ul>		
Nachmittag			
<b>Kompetenznachweis – Abgabefertige Brillengläser und -fassungen (II)</b> (a3.14, a3.15, a3.17, a3.18, b2.1, b2.2, b2.3)	<b>Individuelle Arbeit:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden erhalten Datenblätter zu 6 verschiedenen Brillen (Einstärken- und Mehrstärkengläser).</li> <li>Die Lernenden kontrollieren die Brillendaten auf Fehler (Zentrierung, Korrektur, Brillenglastyp, Beschichtungen) und notieren diese.</li> <li>Die Lernenden beurteilen, ob die Brillen abgabefertig sind, welche Konsequenzen die Fehler für den/die Kund·in hätten und notieren diese.</li> </ul>	45 Min.	Datenblätter Brillen
<b>Beschichtungen Brillengläser (I) (a3.1)</b>  <b>Kompetenznachweis – Auswertung (III)</b>	<b>Gruppenarbeit:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden tragen Vor- und Nachteile von Beschichtungen (Spezialbeschichtungen) von Brillengläsern zusammen und halten deren Einsatzmöglichkeiten fest. Wo müssen Beschichtungen zwingend empfohlen werden?</li> <li>Sie notieren Kundenargumente.</li> <li>Sichtung der Ergebnisse.</li> </ul> <p><b>üK-Instruktor·in bespricht mit jeder/jedem Lernenden die Ergebnisse der Kompetenznachweise.</b></p>	1 Std.	
<b>Beschichtungen Brillengläser (II) (a3.1)</b>  <b>Kompetenznachweis – Auswertung (IV)</b>	<b>Gruppenarbeit:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Lernenden experimentieren mit 5 verschiedenen beschichteten Brillengläsern (z.B. Fingerabdruck auf die Brillengläser, Abperlen von Wasser, Antibeschlag, antistatisch, Blaulicht, ...)</li> <li>Die Lernenden füllen ein Arbeitsblatt zu Beschichtungen aus.</li> </ul> <p><b>üK-Instruktor·in bespricht mit jedem/jeder Lernenden die Ergebnisse der Kompetenznachweise</b></p>	45 Min.	Brillen mit beschichteten Gläsern oder nur Gläser Blaulicht
<b>Zusammenfassung Kursinhalt</b>	<b>Spiel vorbereiten und durchführen, z.B. Wer wird Millionär? / Wer weiss denn sowas?!</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fragen über die 3 üK Tagen formulieren.</li> <li>Teams bilden und sich gegenseitig Fragen stellen im Stil von «Wer wird Millionär» oder «Wer weiss denn sowas?!»</li> </ul>	1 Std. 30 Min.	Spiel vorbereiten

<b>evtl. Kompetenznachweis – Auswertung (IV)</b>	<b>Evtl. bespricht üK-Instruktor•in mit jeder/jedem Lernenden die Ergebnisse der Kompetenznachweise.</b>		
<b>Abschluss: Kursauswertung / Vorbereitungsauftrag / Aufräumen</b>	Die Lernenden füllen die Kursauswertung des VBAO nachträglich online aus.  <b>Plenum:</b> Die/Der üK-Instruktor•in erklärt den Vorbereitungsauftrag auf den nächsten üK.		Link zur Auswertung
<p><b>Tag 4</b></p> <p><b>Exkursion in einen Betrieb für Brillenglasherstellung. Der Ausflug kann auch an einem anderen üK-Tag durchgeführt werden.</b></p> <p><b>Auftrag an Lernende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fragen notieren, die sie dem Brillenhersteller stellen wollen.</li> </ul>			
<p><b>Vor- oder Nachmittag</b></p>			
<p><b>Thema)</b> (a2.8, a3.1, a3.6, a3.8, a3.10, a3.12, a3.13, a3.14, c2.2)</p>	<p><b>Arbeitsform,</b> in 3er Gruppen</p> <p>Thema</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul> <p>Zusatz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul> <p><b>Plenumsdiskussion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>	4 Std.	Hilfsmittel

### Vorbereitungsauftrag üK 6

- Die Lernenden wählen in Ansprache mit dem Kontaktlinsenspezialisten ein Alternativpflegemittel aus und bringen dieses in den üK 6 mit.
- Argumentarium bei der Beratung Mehrstärkengläser einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen.
- Argumentarium bei Einwandbehandlungen einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen.