

Überbetrieblicher Kurs 6

Augenoptiker·in EFZ



Handlungskompetenzen:

- a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen
- a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten
- b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

-
- **Mehrstärken-, Nahkomfort- und Relaxgläser vergleichen**
 - **Abgabebeurteilung der Brille**
 - **Beratungsgespräche führen**
 - **Reklamationen bearbeiten**

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

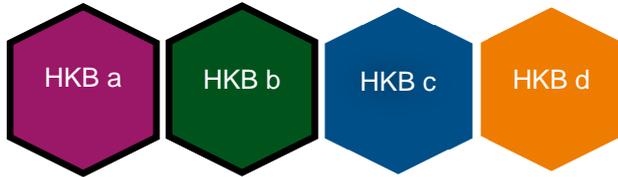
Autoren Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker,
Marcel Marchion

Bilder Shutterstock

Auflage Nr. 2 / 2023

2. Lehrjahr / 4. Semester (Mai)

4 Tage, mit Kompetenznachweis



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

Handlungskompetenz a1:

Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

Ein Kunde betritt das Augenoptikgeschäft. Die Augenoptikerin EFZ begrüsst ihn freundlich und erkundigt sich nach seinem Wunsch. Der Kunde möchte eine Sonnenbrille mit korrigierten Gläsern kaufen. Die Augenoptikerin EFZ führt ihn an einen Beratungstisch. Sie sorgt dafür, dass sich der Kunde willkommen fühlt. Nach der Beratung und dem Verkauf einer Sonnenbrille verabschiedet sie ihn angemessen.

a1.8 Die AO führen Konfliktgespräche und handeln in Konfliktsituationen in Übungssituationen lösungsorientiert. (K6)

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)

a3.9 Die AO wenden Techniken und Methoden für den Umgang mit Kundenreklamationen in Übungssituationen an. (K6)

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 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)

Arbeitsaufträge Betrieb	Ausbildungsinhalte BFS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden wählen in Absprache mit dem Kontaktlinsenspezialisten ein Alternativpflege-mittel 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. ▪ a1: Beschreiben Sie mit Hilfe eines Fallbeispiels, wie Sie den Einwänden des Kunden begegnen. Beschreiben Sie, wie Sie in so einer Situation eine positive Atmosphäre schaffen. ▪ 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 Kund·in eingeholt haben, welche Messdaten Sie genommen haben und nennen anschliessend das Produkt, welches die/der Kund·in erhalten hat. Begründen Sie Ihre Empfehlung. ▪ a3: Zeigen Sie mit Hilfe einer Bilddokumentation auf, welche Messinstrumente Sie benutzen. Beschreiben Sie welche Messungen Sie an der/dem Kund·in vornehmen und wofür Sie die Messungen benötigen. Dokumentieren Sie die Abweichungen zwischen digitalen und manuellen Messungen. Erläutern Sie Ihre Erkenntnisse zu den unterschiedlichen Messungen. 	<p>Skripte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a1 «Reklamationen und Konfliktgespräche» ▪ a3 «Optische Eigenschaften von Mehrstärkengläsern» ▪ a3 «Hornhautscheitelabstand» ▪ a3 «Zentrierdaten von Mehrstärkengläsern» ▪ b2 «Kontaktlinsenparameter»

Thema	Inhalt	Dauer	Hilfsmittel
Vorbereitungsauftrag üK 6	<ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden wählen in Absprache mit der Kontaktlinsenfachperson 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. 		
Tag 1			
Vormittag			
Einführung	<ul style="list-style-type: none"> Vorstellungsrunde (Haben Sie als Kunde eine unzufriedene Beratung erhalten? Haben Sie schon einmal reklamiert? Was für ein situatives Persönlichkeitsprofil weisen Sie auf; Rot, Gelb, Grün, Blau). Welche Kundentypen reklamieren und wie unterscheiden sich die Reklamationen? Kurserwartungen abholen Organisatorisches klären Kursziele bekannt geben Kursbewertung (Kompetenznachweis/Kriterien) vorstellen 	1 Std.	Kompetenznachweise
Mehrstärkengläser - Beratungsgespräch (I) (a3.1)	<p>Beratungsgespräch:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ein/e Lernende•r führt ein vollständiges Beratungsgespräch vor der Kursgruppe durch. Dabei übernimmt die/der Instruktor•in die Kundenrolle. Die Kursteilnehmer erhalten einen Bewertungsbogen, den Sie individuell ausfüllen. Anschliessend wird ein Feedback gegeben. Anhand des Bewertungsbogen werden die Kriterien der QV-Anforderungen ersichtlich. <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Frage: Was an einem Beratungsgespräch für Sie am schwierigsten empfunden wird? <p>üK-Instruktor•in: Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundenorientiertes Beraten zu Mehrstärkengläsern anhand eines optikfremden Beispiels verdeutlichen. Vergleich zur eigenen Beratung herstellen. 	1 Std. 30 Min.	Verkaufsunterstützende Demo-Tools (Glastypen, Beschichtungen etc..) Bewertungsbogen

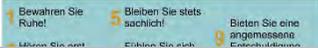
	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden stellen in zwei Gruppen den Ablauf für eine Brillenglasberatung vor. Sie erstellen eine kundenorientierte Nutzenargumentation bzgl. Brillenglasmerkmalen (Typ, Brechzahl, Beschichtungen...) anhand des durchgeführten Beratungsgesprächs. <p>Moderationsrunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instruktor·in fragt die Argumentationen vor der Klasse ab und ergänzt. 		Bilder Thierry (Schuhe, Video, Bsp SportXX; 3d-Fuss ausmessen für Auswahl der Schuhe)
Mehrstärkengläser - Beratungsgespräch (II) (a3.1)	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Im Anschluss recherchieren und vergleichen die Lernenden die Einstärkendesigns (sph. zu asph.). Die Lernenden recherchieren und vergleichen Bilder und die digitalen Demo-Tools der Gleitsichtgenerationen. <p>Plenum, Frage an die Klasse z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sind diese Darstellungen realistisch? Entsprechen diese Darstellungen Ihrer Wahrnehmung? Werden Gleitsichtgläser so wahrgenommen? Wie reagieren die Kunden auf diese Bilder? Was erwarten die Kunden danach? Welche Alternativen gibt es? Wie sollte eine emotionale und kundenspezifische Argumentation lauten? (ergonomisch angefertigter Sattel für den Renn-Velofahrer) 	1 Std. 30 Min.	Bilder, Apps, Verkaufstools (OptiSwiss ...)
Nachmittag			
Mehrstärkengläser - Beratungsgespräch (III) (a3.1)	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden erhalten in 2er Gruppen 8 Sehprofile (Rotationsprinzip), Brillenverordnungen und Brillen inklusive Messdaten. Erstellen von Nutzenargumentationen. <p>Moderationsrunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instruktor·in präsentiert die 8 Brillen auf der Leinwand (Visualizer) und fragt die Argumentationen vor der Klasse ab und ergänzt. 	1 Std. 30 Min.	8 Brillen mit Arbeitsaufträgen inkl. Fotos, Messdaten und Sehprofilen

Mehrstärkengläser - Praktikum (IV) (a3.1)	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten vier Brillengläser und ermitteln durch Sichtproben den Hersteller, Glasart, Glastyp, Brechzahl... ▪ Die Lernenden zeigen ihre Ergebnisse den Instruktor·innen und besprechen diese mit ihnen. ▪ Die Lernende vergleichen Ihre Ergebnisse mit anderen Lernenden. 	1 Std. 30 Min.	320 Gläser (Gleitsicht, personalisierte Einstärkengläser, Nahkomfort...)
Mehrstärkengläser - Glasberatung (V) (a3.1)	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden sollen anhand von zwei Sehprofilen (presbyopes schwächere / höhere Addition, viel vor PC, unterschiedliches Alter etc., und ab welcher Addition ein Nahkomfortglas sinnvoll ist) festlegen, welche Sehlösung am besten passt und dies begründen. ▪ Die eine Hälfte der Kursteilnehmer erhält ein Sehprofil (a) und die andere Hälfte das andere Sehprofil (b). ▪ Die Lernenden präsentieren ihre Ergebnisse und begründen ihre Brillenglaswahl. üK-Instruktor·in: Input: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deutliche Sehbereiche und Nutzen der beiden Beispiele Hinweis: Argumentarium über Mehrstärkengläserberatung aus dem üK 5 dürfen genutzt werden.	1 Std.	Sehprofile
Tag 2			
Vormittag			
Mehrstärkengläser vs. Einstärkengläser (VI) (a3.1)	Gruppenarbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden tragen die Vorteile eines Einstärken- (Gruppe 1) und eines Mehrstärkenglases (Gruppe 2) zusammen. 	30 min.	presbyopes Rezept mit schwacher Add Flipchart
Mehrstärkengläser vs. Relaxgläser (VII) (a3.1)	Intro üK-Instruktor·in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alternative zu Einstärkengläsern und Gleitsichtgläsern (bei obigem Rezept (Mehrstärkengläser I) mit schwacher Addition); Relaxgläser. Moderationsrunde: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezug auf Gruppenarbeit zu Mehrstärkengläser (II). 	45 Min.	Vote Tool (Abstimmung digital oder analog)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ üK-Instruktor*in stellt die Frage, ist ein Relaxglas (akkommodationsunterstützendes Einstärkenglas) ein Einstärken- oder Mehrstärkenglas? ▪ Vergleich und Zusammenfassung der Meinungen. ▪ Mögliche Antwort auf Kundenfragen (Preisunterschied, Aufbau, Presbyopie). ▪ Ist ein Relaxglas bei frühpresbyoper Kundschaft sinnvoll? ▪ Späterer Wechsel von Relaxglas auf Gleitsichtglas. ▪ Unterschied Relax- / Gleitsichtglas (Aufbau, Nahbezugspunkt, etc.). ▪ Besprechung der Abstimmungsergebnisse. 		
Mehrstärkengläser (VIII) (a3.1)	<p>Individuelle Arbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten vier Brillenglasverordnungen und suchen die passenden Brillengläser mithilfe von zwei Produktkatalogen (bisher unbekannt) heraus. ▪ Im Anschluss werden Gruppen eingeteilt, die die gleichen Hersteller gewählt haben. Die Ergebnisse vergleichen die Lernenden untereinander. ▪ Die Lernenden fotografieren die Seite des gewählten Produkts und präsentieren diese im Plenum. <p>Moderationsrunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragerunde im Plenum, z.B.: Mit welchem Produktkatalog haben Sie sich einfacher zu recht gefunden? Und warum? ▪ Vergleich zum betriebsinternen Produktkatalog? 	1 Std. 30 Min.	<p>Arbeits- & Vorbereitungsauftrag (Betrieb)</p> <p>4 Brillenglasverordnungen mit Produktbeschreibungen (Glastyp, Brechzahl, Beschichtungen, etc. ...)</p>
Mehrstärkengläser - Nahkomfortgläser (IX) (a3.1)	<p>Partnerarbeit, Arbeitsauftrag:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Begründen, weshalb es Nahkomfortgläser und Mehrstärkengläser gibt. ▪ Unterschied von Nahkomfortgläser und Mehrstärkengläsern (Gleitsicht, Bifo- & Trifokal) darstellen. ▪ Wieso macht man Nahkomfortgläser? ▪ Die Lernenden präsentieren die Ergebnisse auf einem Flipchart. 	1 Std. 15 Min.	<p>Arbeitsauftrag Partnerarbeit</p> <p>Flipchart</p>
Nachmittag			
Nahkomfortgläser - Sehprofil (a3.1)	<p>Arbeitsplatzanalyse / Sehprofil (Fotos verschiedener Arbeitsplätze, Kundeprofile):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In welcher Distanz arbeitet der/die Kund*in? 	2 Std.	<p>vorgegebene Kundenprofile passend zu den Fotos</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Arbeit führt der/die Kund*in exakt aus? z.B. stehend arbeiten, CNC-Fräse, Eingaben am PC, Banker mit mehreren Bildschirmen, Orgelspieler, ... <p>Workshops:</p> <p>Jede Vierergruppe hat eines der nachfolgenden Themen «selbsterklärend» vorzubereiten (interaktiv, digital, analog, Videos, Padlet, Flip, ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Workshop 1: Computerbrillen → Sehprofil ▪ Workshop 2: Raumb Brillen ▪ Workshop 3: Wellnessgläser ▪ Workshop 4: Erweiterte Lesegläser ▪ Workshop 5: Tipps und Tricks zur korrekten Anwendung (Einrichten des Arbeitsplatzes, nicht fahrtauglich...) ▪ Die Lernenden präsentieren ihre Ergebnisse in Form eines Marktstandes. ▪ üK-Instrukoren*innen fotografieren die Marktstände und legen sie digital ab. ▪ Die Lernenden erstellen ein Argumentarium, wann einer/einem Kunde*in eine Nahkomfortbrille empfohlen wird und präsentieren ihre Ergebnisse. ▪ Ein gemeinsames Argumentarium für alle Lernenden erstellen. 		<p>Kompetenznachweis:</p> <p>(Kriterien und Kontrollblatt erstellen)</p> <p>Kriterien sind :</p> <p>Darstellung</p> <p>Präsentation</p> <p>Inhalt</p> <p>Fachlich richtig</p> <p>Argumentarium</p> <p>Fragen des Instruktor beantworten können</p>
<p>Einstieg Einwand- und Reklamationsbehandlung (a3.9)</p>	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten defekte Brillen, wie zum Beispiel: Beschichtungsdefekt, ... ▪ Sie diskutieren und recherchieren in Zweiergruppen welche Gründe und Einflüsse die Defekte ausgelöst haben können. <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Ergebnisse werden besprochen. • Welche davon könnten Einwand, welche Reklamationen sein? ▪ Im Anschluss erstellen die Lernenden eine Auflistung der möglichen Fälle und deren Ursache (Fotos, Videos...). 	<p>1 Std.</p>	<p>Brillen mit Defekten durch z.B. Geschirrspülmaschine, Hundebiss, Blockerreste, Schutzschicht der Entspiegelungen, Haarlackreste, matte Kunststoffbrillen....</p>
<p>Einwandbehandlung – Vorbereitungsauftrag (a3.9)</p>	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden bereiten Fallbeispiele zu produktspezifischen Einwandbehandlungen vor und setzen diese in einem Rollenspiel um. 	<p>1 Std.</p>	<p>Fallbeispiele z.B.: Preis, Kratzschutz, Geschwindigkeit Farbwechsel, anlaufende Brille, Preis Kunststofffassung</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden setzen ihr Argumentarium aus dem üK 5 ein. <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ergebnisse diskutieren: Welche Einwände wurden als Thema genommen? (War es ein Einwand oder eine Reklamation?) ▪ Stimmen die Argumente bzw. Entscheide zu den Einwänden? <p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden recherchieren den Unterschied zwischen Einwandbehandlung und Reklamation. (Einwand tritt während dem Beratungsgespräch auf und Reklamation erst nachher (etwas schief gegangen, Kunde evtl. erstes Mal gesehen → deshalb emotional). ▪ Die Lernenden präsentieren ihre Ergebnisse. 		
<p>Tag 3</p>			
<p>Vormittag</p>			
<p>Reklamationen (I) (a1.8, a3.9)</p>	<p>üK-Instruktor•in inszeniert eine Kundenreklamation mit einer/einem Lernenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Lernende soll ein «Alpha-Tier» sein und ist nicht auf die Reklamation vorbereitet. ▪ Die/Der üK-Instruktor•in konfrontiert den Lernenden mit einer einfachen fachlichen Reklamation (z.B. kaputte Brillenfassung, Schraube locker). Die/Der üK-Instruktor•in sagt, sie/er habe nichts gemacht und schon war alles kaputt. <p>üK-Instruktor•in fragt die/den Lernende•n:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie war Ihr Gefühl während der Reklamation? ▪ Was denken Sie, weshalb sich der Kunde so verhalten hat? Was hat ihn angetrieben? ▪ Was hätten Sie besser machen können während der Reklamation? <p>üK-Instruktor•in stellt Fragen dem Plenum/Brainstorming:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Was denken Sie, weshalb sich der Kunde so verhalten hat? ▪ Was hat den Kunden angetrieben? ▪ Haben Sie schon einmal reklamiert? Wie haben Sie sich dabei gefühlt? 	<p>45 Min.</p>	<p>Fallbeispiele vorbereiten</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Was ist das Gute/Positive an einer Reklamation? 		
Reklamationen (II) – (a1.8, a3.9)	<p>Zweiergruppenarbeit, Reklamationsgesprächsleitfaden erstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Auf was muss ich bei einer Reklamation achten? Die Lernenden recherchieren selbst. (Sollten die 10 goldenen Regeln kennen) Welche Fragen habt ihr grundsätzlich zu Reklamationen? Die Lernenden schreiben ihre Fragen auf. <p>Überprüfen des Reklamationsgesprächsleitfadens:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die 2er Gruppen erhalten alle das gleiche Video aufgeteilt in Sequenzen und wenden ihren Leitfaden an, überprüfen, ob der Leitfaden funktioniert, und verbessern ihn ggf. 	1 Std.	<p>Video aufgeteilt in Sequenzen gemäss «10 goldene Regeln»: z.B. 1. Sequenz: Begrüssung (Punkt 1) 2. Sequenz: Schilderung des Problems (Punkt 1, 2, 3, 4) 3. ...</p> <p><small>Zusammenfassung (10 goldene Regeln)</small></p> 
Reklamationen – Reflexion (III) (a1.8, a3.9)	<p>Rollenspiele, 1 vorbereitetes Rollenspiel (schleichende Aggression, sofort vorhandene Aggression), zu viert (2 2er Gruppen):</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 Lernende führen die Rollenspiele durch. Die beiden anderen Lernenden überprüfen anhand des Reklamationsgesprächsleitfadens das Rollenspiel (Ablauf, Verhalten, ...). Der Leitfaden wird ggf. angepasst. <p>Moderationsrunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Was ist grundsätzlich das Learning aus dieser Sequenz? Was fällt mir jetzt leichter als vorher? Was brauche ich noch für ein lösungsorientiertes Reklamationsgespräch? Was würde ich beim nächsten Mal noch besser machen? Was hätten Sie erwartet, wenn Sie der Kunde gewesen wären? <p>Individuelle Arbeit: Verhaltensregeln im Umgang mit der Kundschaft während der Reklamationsphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden recherchieren, welche Verhaltensregeln in Reklamationsituationen empfohlen werden und welche nicht. 	1 Std.	<p>2 Rollenspiele</p> <p>Padlet, anderes Tool mit Kernthemen</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Sie legen ihre Ergebnisse beim richtigen Kernthema digital ab (Padlet, Whiteboard). So entsteht eine Übersicht mit Beiträgen aller Lernenden. <p>Die/Der üK-Instruktor·in zieht ein Fazit zu den Ergebnissen.</p>		
Reklamationen – Reflexion (IV) (a1.8, a3.9)	<p>Moderationsrunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie werden Sie das nächste Mal reklamieren? Warum? Auf was achten Sie? Werden Sie überhaupt reklamieren? Werden Sie mehr reklamieren? 	15 Min.	
Brillen-Modetrends und ihre Verglasbarkeit (I) (a3.1)	<p>Individuelle Arbeit:</p> <p>Die Lernenden recherchieren selbständig:</p> <ul style="list-style-type: none"> Neueste Modetrends? Was ist «In»? <p>üK-Instruktor·in:</p> <ul style="list-style-type: none"> Woher haben Sie diese Informationen? <p>Mögliche Antworten der Lernenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vertreter Modezeitschriften Messe Argumentationen... Instagramm (→Überleitung zu nächstem Thema) <p>Die Informationen und Ergebnisse werden via Patchwork (Aushang) dargestellt (Trend Frauen, Herren...).</p>	30 Min.	
Brillen-Modetrends und ihre Verglasbarkeit (II) (a3.1)	<p>üK-Instruktor·in:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beeinflussung durch Influencer. Instagramm über Brillen / Sonnenbrillen / Kontaktlinsen. Welche Werbekampagnen zu Brillen / Sonnenbrillen kennen Sie? / ...laufen aktuell? Werbebotschaft? Zielpublikum? Zeigen <p>Moderation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abholen persönliche Meinung. Kann man die Brillen optisch verglasen? Welcher Anbieter? 	30 Min.	

Nachmittag			
Gleitsichtgläser und Sport (I) (a3.1)	Verschiedene Sportarten mit Gleitsichtgläser (Essilor Discovery) ausprobieren und erleben: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Golf ▪ Tischtennis ▪ Tennis ▪ Badminton ▪ Bowling ▪ Dart ▪ Wurfspiel ▪ Billard ▪ Rennvelo ▪ Fussball ▪ Bergtouren ▪ Reiten ▪ Hornussen ▪ Tauchen 	1 Std. 30 Min.	Essilor Discovery Golfschläger (Putter) Dartscheibe und Pfeil Kegel Zielschiess mit Holzringen Mini-Billard Rennvelo Fussball
Gleitsichtgläser und Sport (II) (a3.1)	Gruppenarbeit (Zweiergruppe): <ul style="list-style-type: none"> • Die Lernenden werden mit Herausforderungen konfrontiert und sollen diese selbständig lösen (Taucherbrille, Golfbrille...). • Die Instruktoeren stellen Material zur Verfügung und die Lernenden sollen sich im Internet oder beim Anbieter notwendige Informationen organisieren (Korrektur, Ausmessung, Einarbeitung...). • Die Lernenden präsentieren ihre Ergebnisse vor der Gruppe • Dabei verdeutlichen die Lernenden die Besonderheiten und Unterschiede zu den Gleitsichtgläsern. 	1 Std. 30 min	Taucherbrille Golfbrille Billardbrille Ballsportbrille...
Brillenendkontrolle – Einhaltung der Toleranzen	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden kontrollieren 5 Brillen auf die Abgabefähigkeit unter Einhaltung der Anforderungen der Grenzabweichungen (DIN EN ISO 8980 & 21987). ▪ Dabei erstellen die Lernenden mögliche Auswirkungen bei Nichteinhaltung der Toleranzen. ▪ Im Anschluss werden die Lernenden in Form einer Gruppenarbeit (2-3er) die Erkenntnisse anhand eines Beispiels präsentieren. 	1 Std.	100 Brillen: 30 Gleitsicht 30 Einstärken/Prismen 30 Nahkomfort 10 Bifo

Tag 4			
Vormittag			
<p>Reklamation - Abgabefertige Brillen (IV) (a1.8, a3.9, b2.1, b2.2, b2.3)</p>	<p>Individuelle Arbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jede/Jeder Lernende löst ein vorgegebenes Fallbeispiel zu einer einfachen Reklamation. ▪ Jede/Jeder Lernende erhält eine Ein- oder Mehrstärkenbrille, eine Brillenglasverordnung und einen Auftrag mit einer Reklamation (z.B. zu hoch eingeschliffenes Mehrstärkenglas, Beschichtung der Brillengläser, Rechts und Links vertauscht, Kanallänge in Bezug auf Korrektur Rechts und Links, Glasmaterial / Gewicht, Anisometropie in Bezug auf Kanallänge...). ▪ Jede/Jeder Lernende erarbeitet individuell eine Lösung des Auftrags. ▪ Die Lösungen zu den Brillengläsern sind auf einem Lösungsblatt ersichtlich. ▪ Die Lösung zur Reklamation präsentieren sie mündlich. ▪ Kahoot zur Überprüfung von allgemein thematisch passenden Fragen, z.B.: Brillen 1 bis 4 haben Prismenprobleme. Brillen 4 bis 8 haben vertauschte Gläser, etc. Im Kahoot Fragen zu den ersten 4 Brillen stellen, dann zu den nächsten 4 etc. ▪ Es werden abwechslungsweise die individuellen Ergebnisse der Lernenden zu den Fallbeispielen präsentiert und die übergeordneten Kahoot-Fragen beantwortet. 	<p>2 Std. 30 Min.</p>	<p>5 x 16 (+Tessin) = 85 Brillen Brillenglasverordnung, Auftrag mit Reklamation Lösungsblatt Kahoot</p>
<p>Reklamationen (V) (a1.8, a3.9)</p>	<p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Lernenden bekommen ein Video eines Reklamationsgesprächs gezeigt und sollen im Plenum diskutieren, was gut und was schlecht war. • Welche Reklamationsschritte habe die Lernenden wahrgenommen? • Wie schätzen die Lernenden die Zufriedenheit aus Sicht des Beraters und aus Sicht des Kunden ein? • War die Lösung ihrer Meinung nach angemessen? • Zudem sollen sie die Persönlichkeitsprofileinschätzung besprechen. • Welche Verbesserungsvorschläge würden sie machen? 	<p>1 Std.</p>	<p>Video erstellen oder suchen Kann auch optikfremd sein</p>

Reklamationen (VI) (a1.8, a3.9)	Plenum: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundsätzliche Fragen der Lernenden zu Reklamationen klären. ▪ Wenn keine Fragen der Lernenden kommen, stellt die/der üK-Instruktor·in Fragen zu Reklamationen. 	30 Min.	Fragen zu Reklamationen
Nachmittag			
Lernende: Kompetenznachweise ausfüllen	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie füllen ihre Kompetenznachweise / Kriterien aus. 	15 Min.	Kompetenznachweise
Nahkomfortgläser (II) - Praktikum (a3.1)	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten 6 verschiedene Bilder zu Kundenbedürfnissen (Distanzen für z.B.: Schreiner, Musiker-Notenständer, Notebook, Koch, Lehrer, mehrere Desktops), 6 Brillenverordnungen und 6 Nahkomfortgläsertypen. ▪ Die Lernenden sollen diese 6 Typen zuordnen. 	30 min.	6 Profile (Bilder, Verordnungen, Gläsertypen) Arbeitsblatt
Glasschulung extern	Sportbrille, Myopiemanagement, Gleitsichtzukunft, Technische Fragen per ZOOM Sitzung	1 Std.	Referent anfragen
Mehrstärkengläser-Kinderbrillen (V) (a3.1)	Gruppenarbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten Kinderbrillen und eine Brillenglasverordnung. ▪ Die Lernenden recherchieren Gründe der Presbyopie und erstellen in Zweierteams die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zu Erwachsenenmehrstärkengläser. ▪ Sie gehen dabei auf die Ausmessmethoden, Zentrierung, Parameter ...ein. ▪ Die Lernenden erstellen sich ein Nachschlagewerk und präsentieren dieses vor der Gruppe. 	45 Min..	Kinderbrillenfassungen
Mehrstärkengläser-Parameter (VI) (a3.1)	Gruppenarbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden recherchieren selbständig die Gleitsichtstandardparameter der einzelnen Hersteller (Optiswiss, Rodenstock, Zeiss, Essilor, Reize, Hoya, Knecht...). ▪ Sie vergleichen untereinander ihre Ergebnisse. ▪ Sie erarbeiten sich eine Übersicht mit den Auswirkungen einer Abweichung von diesen Standardabweichungen. 	1 Std.	Standparameterlösungen Vorgehensweise mit Beispielbrillen (FSW, PD, Basiskurve, Sitz der Brille, Kundenäußerungen...) Bilder

	<ul style="list-style-type: none"> Sie erstellen sich eine Checkliste zur Bearbeitung einer unverträglichen Gleitsichtbrillenreklamation (Kontrolle Korrektur, Zentrierung, Anpassung...). <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Instruktoren stellen die Resultate sicher und ergänzen. 		
Lernkontrolle	<p>Zusammenfassung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lernende erhalten eine zu bearbeitende Erfolgskontrolle der behandelten Themen (Quiz, Kreuzworträtsel...etc.). 	15 Min.	Digital, FlipChart, Quiz....
Instruktor·in: Kompetenznachweise mit Lernenden besprechen (I)	<p>Individuell:</p> <ul style="list-style-type: none"> Währenddem die Lernenden mit den Simulationsbrillen Übungsaufgaben erfüllen, bespricht die/der üK-Instruktor·in die Kompetenznachweise mit den Lernenden. (ca. 2 Std.) 		
Abschluss: Kursauswertung / Vorbereitungsauftrag / Aufräumen	<p>Die Lernenden füllen die Kursauswertung des VBAO nachträglich online aus.</p> <p>Plenum:</p> <p>Die/Der Instruktor·in erklärt den Vorbereitungsauftrag auf den nächsten üK.</p>	15 Min.	Link zur Auswertung

Vorbereitungsauftrag üK 7

- Argumentarium bei der Beratung von Nahkomfortgläsern einsetzen und Erfahrungen an üK 7 mitnehmen.
- Die Lernenden erhalten vier Brillenglasverordnungen (von Tag 1) und finden mögliche Brillengläser mithilfe des betriebsinternen Produktkatalogs.
- Die Lernenden nutzen Ihre Gleitsichtreklamationscheckliste am Kunden und notieren sich die Ergebnisse und Erfahrungen, die sie im üK 7 mitbringen und vorstellen..