

CI 7

OTTICO AFC

a1 Accogliere e assistere la clientela nell'azienda specializzata in ottica

a3 Consigliare la clientela nella scelta di prodotti ottici

a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura

Conversazioni di reclamo e consulenza, ausili visivi d'ingrandimento, adattamento degli occhiali, occhiali sportivi e per bambini

Associazione per la formazione professionale di base nell'ottica AFPO

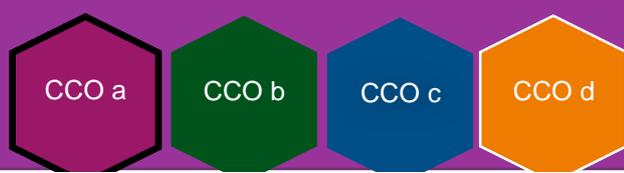
Baslerstr. 32

Casella postale

4601 Olten

Autori;

Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker, Marcel Marchion



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

Competenza operativa a1: ricevere e assistere la clientela nell'azienda specializzata in ottica.

Un cliente entra nel negozio di ottica. L'ottico AFC dà al cliente un cordiale benvenuto e gli chiede che cosa desidera. Il cliente vuole acquistare degli occhiali da sole con lenti graduate. L'ottico AFC conduce il cliente al tavolo di consulenza, lo mette a suo agio e lo consiglia al meglio. Conclusa la consulenza e la vendita degli occhiali da sole, si congeda in modo appropriato.

a1.8 Gli ottici AFC conducono discussioni e agiscono in situazioni conflittuali in modo orientato alla soluzione nell'ambito di esercitazioni mirate. (C6)

Competenza operativa a3: consulenza alla clientela nella scelta di prodotti ottici

L'ottico AFC considera i risultati scaturiti dalla determinazione del profilo visivo nella proposta di diversi tipi di lente. Spiega al cliente le particolarità e le caratteristiche delle diverse lenti oftalmiche e per quale tipo di necessità ciascun tipo si presta particolarmente. L'ottico AFC sceglie tra le montature in assortimento i modelli in linea con le esigenze del cliente e in grado di soddisfare i requisiti tecnici.

L'ottico AFC fornisce informazioni dettagliate sulle diverse varianti proposte, sulla base di argomentazioni strutturate, fondate ed esaustive, esponendo al cliente diverse possibili soluzioni.

Il cliente si mostra indeciso e titubante nell'acquisto degli occhiali da sole. L'ottico AFC elenca allora i diversi vantaggi offerti e di cui il cliente potrà beneficiare acquistando nel negozio di ottica il paio di occhiali da sole scelto. L'ottico AFC spiega al cliente che, oltre ad approfittare di un prezzo vantaggioso, potrà contare su diversi altri servizi

Per concludere il cliente decide, sulla base dei consigli forniti dall'ottico AFC, di acquistare un modello leggero, con lenti di facile cura.

a3.1 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta delle lenti oftalmiche, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C6)

a3.9 Gli ottici AFC utilizzano tecniche e metodi per gestire i reclami dei clienti, nell'ambito di esercitazioni mirate. (C6)

Competenza operativa a5: mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura

Nel momento della consegna degli occhiali da sole graduate, l'ottico AFC mostra al cliente come fare per pulire facilmente le lenti e la montatura, in modo da garantire la buona manutenzione degli occhiali. Consiglia al cliente un prodotto detergente e gli mostra come utilizzarlo su lenti e montatura. Mentre spiega, tiene conto dei requisiti importanti per la salute, l'ambiente e la sicurezza.

a5.7 Gli ottici AFC puliscono le lenti a contatto con diversi prodotti per la cura e rispettano le prescrizioni in materia di igiene e sicurezza. (C3)

a5.8 Gli ottici AFC utilizzano i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento e ne descrivono i diversi effetti. (C4)

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

Competenza operativa b2:

controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

b2.4 Gli ottici AFC valutano i prodotti ottici d'ingrandimento, in base ai criteri di qualità. (C3)

Compiti di lavoro azienda	Contenuti della formazione azienda
<ul style="list-style-type: none">▪ Utilizzare le argomentazioni nella consulenza su occhiali da comfort vicino e portare con sé le esperienze al CI 7	Schede: <ul style="list-style-type: none">▪ a1 «Reclami e colloqui conflittuali»▪ a3 «Occhiali di protezione»▪ a3 «Conseguenze di centrature errate e ottimizzazione delle richieste»▪ a5

Tema	Contenuto	Durata	Mezzi ausiliari
Compito di preparazione CI 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare l'argomentazione consulenza delle lenti da vicino comfort e portare le proprie esperienze al CI 7 ▪ Gli allievi ricevono quattro prescrizioni di lenti e trovano le lenti possibili utilizzando il catalogo prodotti dell'azienda ▪ Gli allievi utilizzano con il cliente la loro lista di controllo per i reclami sulle lenti progressive e annotano i risultati e le esperienze che porteranno e presenteranno al CI 7. 		
Giorno 1			
Mattino			
Introduzione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giro di presentazioni (presentazione di un'esperienza di vendita di occhiali da vicino comfort, con l'accento sulla visualizzazione di esempi di bisogni e argomentazioni) ▪ Chiedere le aspettative sul corso ▪ Chiarire punti organizzativi ▪ Rendere noti gli obiettivi del corso ▪ Presentare valutazione del corso (note e criteri di valutazione) 	1 ora	Note di valutazione
Effettuare e valutare colloqui di consulenza (a3.1)	<p>Gioco di ruolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un allievo effettua un colloquio di consulenza completo (occhiali da vicino comfort) di fronte al gruppo del corso ▪ gli allievi forniscono successivamente un feedback utilizzando la scheda di valutazione ufficiale PQ ▪ i formatori assumono il ruolo del cliente <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ feedback degli istruttori CI in merito a: <ul style="list-style-type: none"> ○ saluto di benvenuto e accoglienza ○ analisi dei bisogni ○ consulenza sulla montatura ○ consulenza sulle lenti ○ riassunto ○ conclusione e saluto di commiato 	3 ore	Colloquio di vendita simulato, completo e vicino alla realtà dell'esame Esempio di occhiali da vicino comfort Scheda di valutazione PQ

Pomeriggio			
<p>Prodotti ottici d'ingrandimento (I)-simulare malattie agli occhi (a5.8, b2.4)</p>	<p>Input formatore CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ introduzione alla gestione di occhiali dimostrativi <p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi sperimentano a coppie con occhiali dimostrativi diverse malattie agli occhi, come ad es.: cataratta, degenerazione maculare legata all'età (AMD) e retinite pigmentosa ▪ gli allievi determinano il loro visus ▪ successivamente verificano nuovamente con l'ausilio di prodotti ottici d'ingrandimento ▪ annotano i loro risultati e le loro osservazioni (uso, confronti) ▪ elaborano una raccomandazione e una motivazione per i mezzi visivi ausiliari preferiti ▪ presentano i loro risultati <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ elaborare un riassunto 	<p>2 ore</p>	<p>Occhiali dimostrativi 3x4= 12 occhiali per corso x5 =60 (20 cataratta, 20 AMD, 20 ret)</p> <p>Tavole optometriche vicino e lontano</p> <p>Preparare assortimento lenti d'ingrandimento</p> <p>Assortimento occhiali da lettura e lenti d'ingrandimento</p>
<p>Prodotti ottici d'ingrandimento (II)-tipologie e applicazioni (a5.8, b2.4)</p>	<p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi ricevono un compito di lavoro con vari utensili (orologi, fogli, bottoni, francobolli, smusso di una lente) ▪ a coppie, gli allievi determinano con quale strumento è possibile vedere i valori effettivi forniti ▪ successivamente calcolano il visus necessario e il fabbisogno di ingrandimento ▪ le coppie confrontano i risultati tra di loro e verificano i loro valori effettivi ▪ elaborano una panoramica tabellare che indica quale ingrandimento e quale tipo di lente di ingrandimento è necessario ▪ la lista da compilare viene raccolta online (su Padlet) e successivamente corretta e messa a disposizione dai formatori (riassunto) 	<p>2 ore</p>	<p>Esempi (fogli, francobolli, orologi, smusso delle lenti, dimensione dei fori delle montature per occhiali, ecc.)</p>

	<p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utensili che mostrano i limiti della lente di ingrandimento (microscopio per l'analisi degli anelli della cipolla, gocce d'acqua, citologia) <p>Moderazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ raccolta in comune delle esigenze (professioni, attività, ecc.) che richiedono l'uso di una lente di ingrandimento ▪ quali lenti di ingrandimento consiglierebbero gli allievi... 		
Giorno 2			
Mattino			
Condurre conversazioni per la gestione di reclami dei clienti (I) - ripetizione (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Gioco di ruolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un allievo conduce davanti al gruppo una conversazione completa per la gestione di un reclamo. Successivamente gli allievi forniscono un feedback utilizzando la scheda di valutazione ufficiale PQ ▪ la persona che conduce il corso assume il ruolo del cliente <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ feedback della persona che conduce il corso in merito alla guida ai reclami creata nel corso 6 (saluto di benvenuto, lasciare esprimere l'insoddisfazione, mostrare comprensione, scusarsi, mostrare comprensione, scuse, mostrare disponibilità a una soluzione, offrire una soluzione, saluto di commiato) 	2 ore 30 min.	<p>Conversazione per la gestione di un reclamo completa e vicina alla realtà</p> <p>(lenti monofocali, multifocali, prismatiche, ecc.)</p> <p>Scheda di valutazione ufficiale PQ</p>
Uso, pulizia, cura, misure di manutenzione e smaltimento dei prodotti ottici (a5.7)	<p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi creano a coppie un video tutorial per i nostri clienti sui seguenti temi: <ul style="list-style-type: none"> ○ uso degli occhiali ○ pulizia degli occhiali ○ smaltimento di lenti e occhiali vecchi ○ uso e pulizia di lenti d'ingrandimento 	1 ora 30 min.	Fornitura di spray per occhiali, panni in microfibra per occhiali, fazzoletti di carta, detergenti, specchi, ecc.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ i video vengono mostrati successivamente <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ riassunto e scambio dei video <p>Raccolta di consigli e trucchi</p>		
Pomeriggio			
Consulenza di lenti (I) - uso di un catalogo dei prodotti (a3.1)	<p>Lavoro individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi presentano i risultati del compito di preparazione (4 prescrizioni per occhiali, lenti da utilizzando il catalogo prodotti dell'azienda) <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ motivi per la decisione presa? ▪ alternative <p>Feedback</p>	1 ora	Compito di preparazione
Consulenza di lenti (II) - determinare i prodotti in base alle specifiche (a3.1)	<p>Lavoro individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi ricevono dai formatori dati sulle lenti e devono trovarle in differenti cataloghi di prodotti ▪ gli allievi consegnano le loro soluzioni ai formatori <p>Input formatore CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ far spiegare agli allievi con il risultato corretto il loro procedimento ▪ coaching da parte dei formatori ▪ riassunto (consiglio) 	1 ora	Creare 3 esempi (facile, medio, solo un fornitore disponibile...)
Verificare l' idoneità alla consegna degli occhiali (a3.1)	<p>Lavoro individuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi verificano l' idoneità alla consegna di 5 occhiali nel rispetto dei requisiti delle deviazioni di tolleranza (DIN EN ISO 8980 & 21987) ▪ gli allievi elaborano le possibili conseguenze in caso di non conformità alle tolleranze 	2 ore	Occhiali di ogni tipo

Giorno 3			
Mattino			
Adattamento degli occhiali	<p>Gruppi di due o tre:</p> <ul style="list-style-type: none"> gli allievi si adattano reciprocamente un paio di occhiali e la valutazione avverrà secondo le specifiche PQ (adattamento finale) <p>Input formatore CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> valutazione 	1 ora 30 min. (20 min. a persona)	Esame Fogli di valutazione PQ
Occhiali sportivi e multifocali (a3.1)	<p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> gli allievi ricevono i profili dei clienti (presbiteri) e ricercano quali prodotti e fornitori sono disponibili per i seguenti sport <ul style="list-style-type: none"> bici corsa escursioni sci includono in questo le limitazioni di fornitura (per correzioni, diametro delle lenti, rivestimenti, particolarità, ecc.) successivamente propongono un fornitore e lo presentano al gruppo <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> le presentazioni vengono raccolte e registrate in plenum i formatori aprono successivamente una sessione conclusiva di domande e risposte 	2 ore 30 min.	Occhiali sportivi di differenti produttori Occhiali campione ad es. Siols, Julbo, Carrera, ...
Pomeriggio			
Condurre conversazioni di consulenza (vendita, reclami) (II) (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Gioco di ruolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> gli allievi ricevono profili di clienti e conducono in modo autonomo conversazioni di vendita complete (in gruppi da 3 o 4) successivamente gli allievi forniscono un feedback utilizzando la scheda di valutazione ufficiale PQ 	4 ore	Fornire materiale per la vendita

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ i formatori CI moderano, forniscono consigli e rispondono alle domande <p>Discussione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cosa trovate difficile? • in cosa possono supportare i formatori CI? • ecc. 		
Giorno 4			
Mattino			
Condurre conversazioni di consulenza (vendita, reclami) (III) (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Gioco di ruolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi ricevono profili dei clienti e conducono in modo autonomo conversazioni di vendita complete (in gruppi da 3 o 4) ▪ successivamente, gli allievi forniscono un feedback utilizzando la scheda di valutazione ufficiale PQ ▪ i formatori CI moderano, forniscono consigli e rispondono alle domande <p>Discussione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cosa trovate difficile? • in cosa possono supportare i formatori CI? • ecc. 	4 ore	Fornire materiale per la vendita
Pomeriggio			
Applicazione dell'ordinanza sui dispositivi medici (a3.1)	<p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi creano a coppie un elenco ▪ contenuto: <ul style="list-style-type: none"> ○ cosa è consentito? ○ cosa non è consentito? ○ conseguenze? ▪ gli allievi simulano due scenari dell'ordinanza 	1 ora 30 min.	Ordinanza sui dispositivi medici
Occhiali per bambini (a3.1)	<p>Lavoro di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gli allievi ricevono un profilo di occhiali per bambini e calcolano le differenze con gli occhiali per adulti 	1 ora 30 min.	Informazioni sul controllo della miopia

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ facendolo, devono trattare i seguenti punti <ul style="list-style-type: none"> ○ comunicazione ○ posizionamento e adattamento degli occhiali ○ centratura ○ che cos'è il controllo della miopia e come lo si spiega ai genitori (argomentazione)? ○ prestazioni assicurazione sanitaria <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le presentazioni vengono raccolte e registrate in plenum <p>I formatori aprono poi una sessione conclusiva di domande e risposte</p>		<p>Produttore di lenti</p> <p>Occhiali per bambini</p> <p>20 x 5 = 100 occhiali</p> <p>(metallo, plastica)</p>
Conclusione:	Conclusione comune	1 ora	