

CI 7

Opticien·ne CFC

a1 Accueillir et prendre en charge les clientes et clients dans l'établissement d'optique

a3 Conseiller les clientes et clients pour le choix de produits d'optique

a5 Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien des produits d'optique

Entretiens pour réclamation et de conseil, aides visuelles grossissantes, ajustage de lunettes, lunettes pour enfants et lunettes de sport

Association Formation professionnelle initiale dans l'Optique AFPO

Baslerstr. 32

Postfach

CH-4601 Olten

Auteurs :

Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker, Marcel Marchion

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseiller les clientes et clients et vendre des produits d'optique

Compétence opérationnelle a1:

Recevoir et s'occuper des clientes et clients dans le magasin d'optique

Un client entre dans le magasin d'optique. L'opticienne CFC l'accueille aimablement et s'enquiert de ses souhaits. Le client souhaite acheter des lunettes de soleil avec verres correcteurs. L'opticienne CFC le conduit à une table de vente. Elle veille à ce que le client se sente le bienvenu. Après l'avoir conseillé et lui avoir vendu des lunettes de soleil, elle prend congé de lui de manière appropriée.

a1.8 Les opticien•ne•s mènent des entretiens conflictuels et agissent dans des situations conflictuelles lors d'exercices de mise en situation en vue de trouver des solutions. (C6)

Compétence opérationnelle a3:

Conseiller les clientes et clients pour leur choix de produits d'optique

L'opticienne CFC tient compte des résultats de l'évaluation du profil visuel pour proposer différents types de verres de lunettes. Elle explique au client les propriétés et les caractéristiques des différents verres de lunettes et à quels besoins ils sont adaptés. À partir de son assortiment, elle compose des variantes de montures qui répondent aux besoins du client et aux exigences techniques.

L'opticienne CFC fournit des informations approfondies sur les différentes variantes. Elle argumente de manière structurée et complète et propose des solutions possibles.

Le client n'est pas sûr de son choix pour l'achat de lunettes de soleil et hésite. L'opticienne CFC lui présente des avantages s'il décide d'acheter ses lunettes de soleil préférées dans son magasin d'optique. Outre les avantages de prix, elle présente également en arguments les prestations de service.

Pour finir, sur la base de la recommandation de l'opticienne CFC, le client opte pour un modèle léger avec des verres faciles à entretenir.

a3.1 Lors d'exercices de mise en situation, les opticien•ne•s conseillent les clientes et clients sur le choix de verres de lunettes. (C6)

a3.9 Les opticien•ne•s appliquent les techniques et les méthodes de traitement des réclamations des clients lors d'exercices de mise en situation. (C6)

Compétence opérationnelle a5:

Montrer aux clientes et clients la manipulation, l'hygiène et l'entretien de produits d'optique

Lors de la remise des lunettes de soleil avec correction, l'opticienne CFC montre au client comment nettoyer et entretenir le plus simplement possible les verres et la monture de lunettes. Elle lui recommande un produit nettoyant et lui montre comment l'utiliser en fonction de la monture et des verres de lunettes. Dans ses explications, elle tient compte des exigences pertinentes en matière de santé, d'environnement et de sécurité.

a5.7 Les opticien•ne•s nettoient les lentilles de contact avec différents produits d'entretien et tiennent compte des règles d'hygiène et de sécurité. (C3)

a5.8 Les opticien•ne•s expérimentent des aides visuelles grossissantes et décrivent les différents effets. (C4)

Domaine de compétences opérationnelles b: Traitement et entretien de produits d'optique

Compétence opérationnelle b2:

Contrôler et évaluer la qualité des produits d'optique

b2.4 Les opticien·ne·s évaluent les produits grossissants sur la base de critères de qualité. (C3)

Missions de travail dans l'établissement	Contenu de la formation en entreprise
<ul style="list-style-type: none">Utiliser l'argumentaire pour le conseil en verres de confort de vision de près et faire part de ses expériences au CI 7	<p>Scripte:</p> <ul style="list-style-type: none">a1 «Réclamations et entretiens conflictuels».a3 «Lunettes de protection»a3 «Effets des erreurs de centrage et optimisation de leurs besoins»a5

Sujet	Contenu	Durée	Outils
Mission préparatoire CI 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser l'argumentaire lors des conseils dispensés en matière de verres de confort de vision de près et apporter ses expériences au CI 7. ▪ Les personnes en apprentissage reçoivent quatre ordonnances de verres de lunettes, trouvent des verres de lunettes potentiels à l'aide du catalogue de produits interne à l'entreprise. ▪ Les personnes en apprentissage utilisent leur check-list de réclamations concernant les verres progressifs du client et notent les résultats et les expériences dont elles disposent et les présentent au CI 7. 		
Jour 1			
Matinée			
Introduction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tour de présentation (présentation d'une vente de lunettes de vision de confort de près vécue en mettant l'accent sur la visualisation d'exemples de besoins et d'arguments) ▪ S'enquérir des attentes par rapport aux cours ▪ Clarifier les aspects organisationnels ▪ Annoncer les objectifs des cours ▪ Présenter évaluation des cours (contrôle de compétences/critères) 	1 heure	Contrôles des compétences
Mener et évaluer des entretiens de conseil (a3.1)	<p>Jeu de rôles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une personne en apprentissage mène un entretien de conseil complet (lunettes de vision de confort de près) devant le groupe. Les personnes en apprentissage donnent ensuite un feed-back à l'aide du formulaire d'évaluation officiel de la procédure de qualification. ▪ Les instructeurs de CI jouent le rôle de client. <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Feed-back des instructeurs de CI en ce qui concerne: 	3 heures	Simulation d'un entretien de vente complet et lié à l'examen Exemple de confort de vision de près Formulaire d'évaluation de la procédure de qualification

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accueil et réception ○ Détermination des besoins ○ Conseils sur les montures de lunettes ○ Conseils sur les verres de lunettes ○ Résumé ○ Conclusion et prendre congé 		
Après-midi			
Aides visuelles grossissantes (I) - simuler des maladies oculaires (a5.8, b2.4)	<p>Input de l'instructeur·rice de CI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction à la manipulation de lunettes de démonstration <p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage expérimentent par groupes de deux, à l'aide de lunettes de démonstration, différentes maladies oculaires, telles que la cataracte, la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA) et la rétinite pigmentaire ▪ Les personnes en apprentissage déterminent leur acuité visuelle ▪ Ensuite, elles vérifient à nouveau avec des aides visuelles grossissantes ▪ Elles notent leurs résultats et leurs conclusions (manipulation, comparaison) ▪ Elles établissent une recommandation et une justification pour les aides visuelles qu'elles préfèrent. ▪ Elles présentent leurs résultats <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir un résumé 	2 heures	<p>Lunettes de démonstration</p> <p>3x4= 12 lunettes par cours x5 =60 (20 cataractes, 20 DMLA, 20 rétinites pigmentaires)</p> <p>Tableaux visuels pour myopie et hypermétropie</p> <p>Mettre à disposition un assortiment de loupes</p> <p>Assortiment de verres de lecture et de loupes</p>
Aides visuelles grossissantes (II) - types et utilisation (a5.8, b2.4)	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissages reçoivent un ordre de travail avec différents ustensiles (montres, feuilles, bouton, timbres, biseautage d'un verre de lunettes). 	2 heures	<p>Exemples (feuilles, timbres, montres, biseautage de verres, taille des trous de lunettes percées, etc.)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En groupe de deux, les personnes en apprentissages déterminent avec quel instrument il est possible de voir les valeurs réelles données. ▪ Ensuite, elles calculent l'acuité visuelle et le grossissement nécessaires. ▪ Les groupes de deux comparent les résultats entre eux et contrôlent leurs valeurs réelles. ▪ Ils établissent un tableau récapitulatif du grossissement et du type de loupe nécessaires. ▪ La liste pour effectuer les entrées est recueillie en ligne (padlet), puis corrigée et mise à disposition par les instructeurs (résumé). <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ustensiles montrant les limites de la loupe (microscope analyse de rondelles d'oignon, gouttes d'eau, cytologie) <p>Table ronde avec animation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rassembler ensemble les besoins (profession, activités...) nécessitant l'utilisation d'une loupe. ▪ Quelles loupes les personnes en apprentissage recommanderaient... 		
Jour 2			
Matinée			
Mener un entretien de réclamation client (I) - répétition (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Jeu de rôles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une personne en apprentissage mène un entretien de réclamation complet devant le groupe. Les personnes en apprentissage donnent ensuite un feed-back à l'aide du formulaire d'évaluation officiel de la procédure de qualification. ▪ La personne responsable du cours joue le rôle du client. <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Feed-back de la personne responsable du cours sur le guide de réclamation élaboré au cours 6 (saluer, faire part de son mécontentement, montrer sa compréhension, s'excuser, faire 	2 h 30 min.	<p>Simulation d'un entretien de réclamation complet et lié à l'examen</p> <p>(Lunettes unifocales, multifocales, à prismes, etc.)</p> <p>Formulaire d'évaluation de la procédure de qualification</p>

	part de sa volonté de trouver une solution, analyser le problème, proposer une solution, confirmer la solution, prendre congé).		
Manipulation, nettoyage, entretien, mesures de conservation et d'élimination des produits d'optique (a5.7)	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage créent, par groupe de deux, une vidéo «Comment faire» pour nos clients comportant les thèmes suivants: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manipulation des lunettes ○ Nettoyage des lunettes ○ Élimination des lentilles de contact usagées et de vieilles lunettes ○ Manipulation et nettoyage des loupes ▪ Les vidéos sont présentées à la suite <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Résumé et échange par rapport aux vidéos <p>Recueillir des conseils et des astuces</p>	1 h 30 min.	Mise à disposition de sprays pour lunettes, de chiffons en microfibres pour lunettes, de lingettes cosmétiques, de produits nettoyant, de miroirs, etc.
Après-midi			
Conseil en matière de verres de lunettes (I) - manipulation de catalogue de produits (a3.1)	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage présentent les résultats de leur travail préparatoire (4 ordonnances pour des lunettes, verres de lunettes à l'aide du catalogue de produits interne à l'entreprise). <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raisons de la décision prise? ▪ Alternatives <p>Feed-back</p>	1 heure	Devoir de préparation
Conseils sur les verres de lunettes (II) - déterminer les produits selon les spécifications (a3.1)	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage reçoivent des indications sur les verres de lunettes de la part des instructeurs et doivent les trouver dans différents catalogues de produits. ▪ Les personnes en apprentissage remettent leurs solutions aux instructeurs 	1 heure	Créer 3 exemples (facile, moyen, un seul fabricant disponible...)

	<p>Input de l'instructeur·rice de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laisser les personnes en apprentissage dont le résultat est correct décrire leur démarche ▪ Coaching par les instructeurs ▪ Résumé (recommandation) 		
<p>Vérifier que les lunettes sont prêtes à être remises (a3.1)</p>	<p>Travail individuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage contrôlent 5 lunettes pour s'assurer qu'elles sont prêtes à être remises ▪ Dans le respect des exigences des tolérances (DIN EN ISO 8980 & 21987). ▪ Ce faisant, les personnes en apprentissage établissent les conséquences possibles du non-respect des tolérances. 	2 heures	Lunettes de tous types
<p>Jour 3</p>			
<p>Matinée</p>			
<p>Ajustage des lunettes</p>	<p>Groupe de deux/trois:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage s'ajustent mutuellement une paire de lunettes, qui est évaluée selon des procédures de qualification (ajustage final). <p>Instructeur·rice de CI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation 	1 h 30 min. (20 mini. par personne)	Examen Fiches d'évaluation des procédures de qualification
<p>Lunettes de sport et multifocales (a3.1)</p>	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage reçoivent des profils de clients (presbytes) et recherchent quels produits et fournisseurs sont disponibles pour les sports suivants <ul style="list-style-type: none"> ○ cyclisme ○ course à pied ○ randonnée ○ ski 	2 h 30 min.	Lunettes de sport de différents fabricants Modèles de lunettes p. ex. Siols, Julbo, Carrera, ...

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elles abordent ainsi les conditions de livraison (concernant les corrections, le diamètre du verre, les revêtements, les particularités, etc.). ▪ Ensuite, elles présentent un fabricant et le présentent au groupe <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les présentations sont collectées et consignées en plénum. ▪ Les instructeurs entament ensuite une séance de questions-réponses finale. 		
Après-midi			
Mener des entretiens de conseil (vente, réclamations) (II) (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Jeu de rôles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage reçoivent des profils de clients et mènent de manière autonome des entretiens de vente complets. (Groupes de 3 ou 4 personnes) ▪ Les personnes en apprentissage donnent ensuite un feedback à l'aide du formulaire d'évaluation officiel de la procédure de qualification. ▪ Les instructeurs de CI coachent, donnent des conseils et répondent aux questions. <p>Séance de questions-réponses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui vous semble difficile? • Dans quels domaines les instructeurs de CI peuvent-ils vous aider? • Etc. 	4 heures	Mettre à disposition du matériel de vente
Jour 4			
Matinée			
Mener des entretiens de conseil (vente, réclamations) (III) (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Jeu de rôles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage reçoivent des profils de clients et mènent de manière autonome des entretiens de vente complets. (Groupes de 3 ou 4 personnes) 	4 heures	Mettre à disposition du matériel de vente

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage donnent ensuite un feedback à l'aide du formulaire d'évaluation officiel de la procédure de qualification. ▪ Les instructeurs de CI coachent, donnent des conseils et répondent aux questions. <p>Séance de questions-réponses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui vous semble difficile? • Dans quels domaines les instructeurs de CI peuvent-ils aider? • Etc. 		
Après-midi			
Application de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (a3.1)	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage établissent une liste par groupes de deux ▪ Contenu: <ul style="list-style-type: none"> ○ Qu'est-ce qu'on a le droit de faire? ○ Qu'est-ce qu'on n'a pas le droit de faire? ○ Quelles sont les conséquences? ▪ Les personnes en apprentissage jouent deux scénarios de cette ordonnance sur les dispositifs médicaux 	1 h 30 min.	Ordonnance sur les dispositifs médicaux
Lunettes pour enfants (a3.1)	<p>Travail en groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnes en apprentissage reçoivent un profil de lunettes pour enfants et étudient les différences avec les lunettes pour adultes. ▪ Vous devez aborder les points suivants <ul style="list-style-type: none"> ○ Communication ○ Positionnement des lunettes & ajustage ○ Centrage ○ Qu'est-ce que le contrôle de la myopie et comment l'expliquez-vous aux parents (argumentation)? ○ Prestations de l'assurance maladie <p>Plénum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les présentations sont collectées et consignées en plénum. 	1 h 30 min.	Informations sur le contrôle de la myopie Fabricant de verres Lunettes pour enfants 20 x 5 = 100 Lunettes (métal, plastique)

	Les instructeurs entament ensuite une séance de questions-réponses finale.		
Conclusion:	Conclusion commune	1 heure	