

ÜK 7

Augenoptiker·in EFZ

a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen

Reklamations- und Beratungsgespräche, vergrössernde Sehhilfen, Brillenanpassung, Kinder- und Sportbrillen

Verein Berufliche Grundbildung VBAO

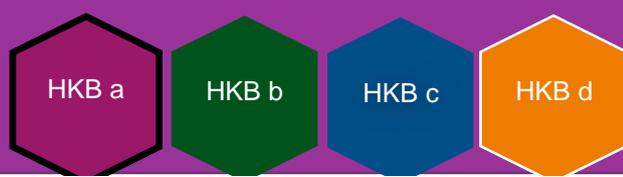
Baslerstr. 32

Postfach

4601 Olten

Autoren;

Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker, Marcel Marchion



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)

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)

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)

a5.8 Die AO experimentieren mit vergrössernden Sehhilfen und beschreiben die verschiedenen Auswirkungen. (K4)

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b2:

Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

b2.4 Die AO beurteilen vergrößernde Produkte aufgrund von Qualitätskriterien. (K3)

Arbeitsaufträge Betrieb	Ausbildungsinhalte Betrieb
<ul style="list-style-type: none">▪ Argumentarium bei der Beratung von Nahkomfortgläsern einsetzen und Erfahrungen an üK 7 mitnehmen	<p>Skripte:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ a1 «Reklamationen und Konfliktgespräche»▪ a3 «Schutzbrillen»▪ a3 «Auswirkungen von Fehlzentrierungen und deren Bedarfsoptimierung»▪ a5

Thema	Inhalt	Dauer	Hilfsmittel
Vorbereitungsauftrag üK 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Argumentarium bei der Beratung von Nahkomfortgläsern einsetzen und Erfahrungen an üK 7 mitnehmen. ▪ Die Lernenden erhalten vier Brillenglasverordnungen, 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. 		
Tag 1			
Vormittag			
Einführung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellungsrunde (Präsentation eines erlebten Nahkomfortbrillenverkaufs mit dem Schwerpunkt, Bedarfs- und Argumentationsbeispiele zu visualisieren) ▪ Kurserwartungen abholen ▪ Organisatorisches klären ▪ Kursziele bekannt geben ▪ Kursbewertung (Kompetenznachweis/Kriterien) vorstellen 	1 Std.	Kompetenznachweise
Beratungsgespräche führen und auswerten (a3.1)	<p>Rollenspiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eine lernende Person führt vor der Gruppe ein vollständiges Beratungsgespräch (Nahkomfortbrille) durch. Die Lernenden erteilen im Anschluss, mithilfe des offiziellen QV Bewertungsbogen, ein Feedback. ▪ Die üK-Instruktoren spielen dabei die Kundschaft <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Feedback der üK-Instruktoren in Bezug auf: <ul style="list-style-type: none"> ○ Begrüssung & Empfangen ○ Bedarfsermittlung ○ Fassungsberatung ○ Glasberatung ○ Zusammenfassung 	3 Std.	simuliertes vollständiges und prüfungsnahes Verkaufsgespräch Nahkomfortbeispiel QV Prüfungsbogen

	o Abschluss & Verabschiedung		
Nachmittag			
Vergrossernde Sehhilfen (I)- Augenkrankheiten simulieren (a5.8, b2.4)	<p>Input üK-Instruktor*in</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einführung in Handling Demobrillen <p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden experimentieren in Zweiergruppen mit Demobrillen verschiedene Augenkrankheiten, wie zum Beispiel: grauer Star, altersbedingte Makuladegeneration (AMD) und Retinitis Pigmentosa ▪ Die Lernenden ermitteln ihren Visus ▪ Anschliessend prüfen Sie mit vergrössernden Sehhilfen erneut ▪ Sie notieren sich Ihre Ergebnisse und Erkenntnisse (Handhabung, Vergleichen) ▪ Sie erstellen eine Empfehlung und eine Begründung für die bevorzugten Sehhilfen ▪ Sie präsentieren Ihre Resultate <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zusammenfassung erstellen 	2 Std.	<p>Demobrillen 3x4= 12 Brillen je Kurs x5 =60 (20 Cataract, 20 AMD, 20 Ret)</p> <p>Visustafeln Ferne und Nähe</p> <p>Lupensortiment bereitstellen</p> <p>Lesegläser-, Lupen-sortiment</p>
Vergrossernde Sehhilfen (II)-Arten und Anwendung (a5.8, b2.4)	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten einen Arbeitsauftrag mit verschiedenen Utensilien (Uhren, Blätter, Knopf, Briefmarken, Abkantung eines Brillenglases) ▪ In einer Zweiergruppe ermitteln die Lernenden mit welchem Instrument die vorgegebenen Ist Werte gesehen werden können ▪ Danach errechnen Sie den notwendigen Visus und Vergrösserungsbedarf ▪ Die Ergebnisse vergleichen die Zweiergruppen untereinander und kontrollieren Ihre Ist Werte ▪ Sie erstellen eine tabellarische Übersicht welche Vergrösserung und welche Lupenart benötigt wird 	2 Std.	Beispiele (Blätter, Briefmarken, Uhren, Abkantung Gläser, Bohrbrillenlochgrösse etc.)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Liste zum Eintragen wird online zusammengetragen (Padlet) und anschliessend von den Instruktoren korrigiert und bereitgestellt (Zusammenfassung) <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utensilien, die Grenzbereiche der Lupe aufzeigen (Mikroskop Zwiebelringanalyse, Wassertropfen, Zytologie) <p>Moderationsrunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemeinsames Zusammentragen welche Bedürfnisse (Beruf, Tätigkeiten...) benötigen die Anwendung einer Lupe ▪ welche Lupen die Lernenden empfehlen würden... 		
Tag 2			
Vormittag			
Kundenreklamationsgespräch führen (I)-Repetition (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Rollenspiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eine lernende Person führt vor der Gruppe ein vollständiges Reklamationsgespräch durch. Die Lernenden erteilen im Anschluss, mithilfe des offiziellen QV Bewertungsbogen, ein Feedback. ▪ Die kursleitende Person spielt dabei die Kundschaft <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Feedback der kursleitenden Person in Bezug auf, den im Kurs 6 erstellten Reklamationsleitfaden (Begrüssung, Unzufriedenheit mitteilen lassen, Verständnis zeigen, Entschuldigen, Lösungsbereitschaft mitteilen, Problemanalyse, Lösungsvorschlag anbieten, Lösungsbestätigung, Verabschiedung) 	2 Std. 30 Min.	simuliertes vollständiges und prüfungsnahes Reklamationsgespräch (Einstärken-, Mehrstärkenbrillen, Prismenbrillen etc.) QV Prüfungsbogen
Handhabung, Reinigung, Pflege, Erhaltungs- und Entsorgungsmassnahmen von optischen Produkten (a5.7)	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erstellen in einer Zweiergruppe ein Anleitungsvideo für unsere Kunden mit folgenden Themen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Brillenhandhabung ○ Brillenreinigung 	1 Std. 30 Min.	Bereitstellen von Brillensprays, Brillenmikrofasertücher, Kosmetiktücher, Reinigungsmittel, Spiegel, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entsorgung von alten KL und Brillen ○ Lupenhandhabung & Reinigung ▪ Die Videos werden im Anschluss gezeigt <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zusammenfassung und Austausch der Videos <p>Zusammentragen von Tipps und Tricks</p>		
Nachmittag			
Beratung von Brillengläsern (I)-Umgang Produktkatalog (a3.1)	<p>Individuelle Arbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden präsentieren Ihre Ergebnisse aus dem Vorbereitungsauftrag (4 Brillenverordnungen, Brillengläser mithilfe des betriebsinternen Produktkatalogs) <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gründe für die getroffenen Entscheidung? ▪ Alternativen <p>Feedback</p>	1 Std.	Vorbereitungsauftrag
Beratung von Brillengläsern (II)-Produkte nach Vorgabe ermitteln (a3.1)	<p>Individuelle Arbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten von den Instruktoren Angaben zu den Brillengläsern und sollen diese in verschiedenen Produktkatalogen ausfindig machen ▪ Die Lernenden geben Ihre Lösungen bei den Instruktoren ab <p>Input üK-Instruktor•in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lernende mit korrektem Ergebnis ihre Vorgehensweise schildern lassen ▪ Coaching durch die Instruktoren ▪ Zusammenfassung (Empfehlung) 	1 Std.	3 Beispiele erstellen (leicht, mittel, nur ein Hersteller lieferbar...)
Brillen auf Abgabefertigkeit prüfen (a3.1)	<p>Individuelle Arbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden kontrollieren 5 Brillen auf die Abgabefertigkeit unter Einhaltung der Anforderungen der Grenzabweichungen (DIN EN ISO 8980 & 21987). ▪ Dabei erstellen die Lernenden mögliche Auswirkungen bei Nichteinhaltung der Toleranzen. 	2 Std.	Brillen jeder Art

Tag 3			
Vormittag			
Brillenanpassung	Zweier- Dreiergruppe: <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden passen sich gegenseitig eine Brille an, welche nach QV-Vorgaben bewertet wird (Endanpassung). üK-Instruktor•in: <ul style="list-style-type: none"> Bewertung 	1 Std. 30 Min. (20 Min. Pro Person)	Prüfung QV-Bewertungsblätter
Sportbrillen & Mehrstärken (a3.1)	Gruppenarbeit: <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden erhalten Kundenprofile (Presbyopie) und recherchieren welche Produkte und Lieferanten zu folgenden Sportarten erhältlich sind <ul style="list-style-type: none"> Biken Laufen Wandern Skifahren Sie gehen dabei auf Liefergrenzen (zu Korrekturen, Glasdurchmesser, Beschichtungen, Besonderheiten etc.) ein. Anschliessend stellen Sie einen Hersteller vor und präsentieren diese vor der Gruppe Plenum: <ul style="list-style-type: none"> Im Plenum werden die Präsentationen gesammelt und festgehalten Die Instruktoren eröffnen danach eine abschliessende Fragerunde 	2 Std. 30 Min.	Sportbrillen unterschiedlicher Hersteller Musterbrillen z.B. Siols, Julbo, Carrera, ...
Nachmittag			
Beratungsgespräche (Verkauf, Reklamationen) führen (II) (a1.8, a3.1, a3.9)	Rollenspiel: <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden erhalten Kundenprofile und führen selbständig vollständige Verkaufsgespräche durch. (3 er, 4er Gruppen) 	4 Std.	Verkaufsmaterial zur Verfügung stellen

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erteilen im Anschluss, mithilfe des offiziellen QV Bewertungsbogen, ein Feedback. ▪ Die üK-Instruktoren coachen, geben Tipps und gehen auf Nachfragen ein <p>Fragerunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was fällt Ihnen schwer? • Wobei können die üK-Instruktoren unterstützen? • Etc. 		
Tag 4			
Vormittag			
Beratungsgespräche (Verkauf, Reklamationen) führen (III) (a1.8, a3.1, a3.9)	<p>Rollenspiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten Kundenprofile und führen selbständig vollständige Verkaufsgespräche durch. (3 er, 4er Gruppen) ▪ Die Lernenden erteilen im Anschluss, mithilfe des offiziellen QV Bewertungsbogen, ein Feedback. ▪ Die üK-Instruktoren coachen, geben Tipps und gehen auf Nachfragen ein <p>Fragerunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was fällt Ihnen schwer? • Wobei können die üK-Instruktoren unterstützen? • Etc. 	4 Std.	Verkaufsmaterial zur Verfügung stellen
Nachmittag			
Medizinprodukteverordnung-Anwendung (a3.1)	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erstellen in Zweiergruppen eine Liste ▪ Inhalt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Was darf man? ○ Was darf man nicht? ○ Konsequenzen? ▪ Die Lernenden spielen zwei Szenarien dieser MedV. vor 	1 Std. 30 Min.	Medizinprodukteverordnung

<p>Kinderbrillen (a3.1)</p>	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden erhalten ein Kinderbrillenprofil und erarbeiten Unterschiede zu Erwachsenen-Brillen ▪ Dabei sollen Sie auf folgende Punkt eingehen <ul style="list-style-type: none"> ○ Kommunikation ○ Brillensitz & Anpassung ○ Zentrierung ○ Was ist Myopiekontrolle und wie erklären Sie es den Eltern (Argumentation)? ○ Krankenkassenleistungen <p>Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Plenum werden die Präsentationen gesammelt und festgehalten <p>Die Instruktoren eröffnen danach eine abschliessende Fragerunde</p>	<p>1 Std. 30 Min.</p>	<p>Myopiekontrolle Informationen Glashersteller Kinderbrillen 20 x 5 = 100 Brillen (Metall, Kunststoff)</p>
<p>Abschluss:</p>	<p>Gemeinsamer Abschluss</p>	<p>1 Std.</p>	