|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione1: Vendita e consulenza di lenti monofocali** (obiettivo 2) | | | | **Lavori pratici ottico AFC** | **Foglio 1/2** |
| **2.2 Acquisire la fiducia del cliente** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Saluto e determinare i desideri e necessità del cliente**  - Saluto  - Desideri del cliente  - secondo i principi psicologici  - obiettivo mirato |  |  |  |  | |
| **Comportamento / atteggiamento verso il cliente**  - Comportamento generale  - risponde alle domande e dubbi del cliente |  |  |  |
| **2.4 Anamnesi e interpretazione della ricetta** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Ricerca dati del cliente**  - Lavoro  - Attività / tempo libero  - Utilizzi particolari (occhiale)  - Medico curate (oculista) |  |  |  |  | |
| **Interpretazione della ricetta** |  |  |  |
| **Storico occhiali o lenti a contatto**  - Storico correzione ottica del cliente  - Proposte di novità  - Adattamento alla nuova ricetta |  |  |  |
| **2.5 Vendita della montatura** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Comunicazione di vendita (utilizzo della regola)**  - Determinare le richieste del cliente  - Consigli sulla moda  - obiezioni e risposte alle domande del cliente |  |  |  |  | |
| **Argomentazione del Design / Qualità / Prezzo**  - Conoscenza dei materiali  - Caratteristiche e virtù dei materiali  - Determinazione del prezzo |  |  |  |
| **Argomentare la scelta della montatura in funzione alla correzione**  - Grandezza montatura / spessore lenti / peso |  |  |  |
| **Preadattamento /controllo ponte / aste / inclinazione** |  |  |  |
| **\*Misurazione PD** |  |  |  |
| **\*Misurazione delta** |  |  |  |
| **\*Misurazione altezza** |  |  |  |

\* Visionare foglio con criteri di valutazione

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione1: Vendita e consulenza di lenti monofocali** (obiettivo 2) | | | | **Lavori pratici ottico AFC** | **Foglio 2/2** |
| **2.6 Vendita di lenti monofocali** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Raccomandazioni in base all’anamnesi (design della lente)** |  |  |  |  | |
| **Conoscenze dei materiali / utilità** |  |  |  |
| **Conoscenze die tipi di lente e trattamenti / Argomentazione** |  |  |  |
| **Rassicurare e spiegare i dubbi o obiezioni del cliente** |  |  |  |
| **\*Determinare i diametri appropriati (vedi foglio d’ordine FAX)** |  |  |  |
| **Metodica e trasparenza dei prezzi proposti** |  |  |  |
| **La vendita è realizzabile?** |  |  |  |
| **Responsabilità e ordine dei documenti di vendita (Fax, sceda di lavoro, ecc)** |  |  |  |
| **2.3 Comunicazione di vendita** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Argomentazione sincera e corretta** |  |  |  |  | |
| **Presenza / linguaggio / comportamento**  - Presenza  - Linguaggio  - Comportamento |  |  |  |
| **Finalizzazione della vendita / conferma della comanda**  - Finalizzazione  - conferma della comanda |  |  |  |

\* Visionare foglio con criteri di valutazione

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione1: Vendita e consulenza di lenti monofocali** (obiettivo 2) | Somma note: |  | **: 23 =** |  | **= Nota Posizione 1 (ammesse note intere o mezze note)** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione 2: Vendita e consulenza di lenti multifocali** (obiettivo 3) | | | | **Lavori pratici ottico AFC** | **Foglio 1/2** |
| **3.1 Anamnesi e interpretazione della ricetta** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Ricerca dati del cliente**  - Lavoro  - Attività / tempo libero  - Utilizzi particolari (occhiale)  - Medico curate |  |  |  |  | |
| **Interpretazione della ricetta**  - riconoscere le distanze di lavoro nitide  - rapporto con la presbiopia |  |  |  |
| **Riconoscere i problemi di campo visivo tra vecchio e nuovo occhiale**  - Storico correzione ottica del cliente  - Proposte di novità  - Famigliarità |  |  |  |
| **Differenti possibilità di correzione in base all‘anamnesi**  - differenziare i vari tipi di lenti |  |  |  |
| **Dimostrazione delle differeti opzioni di correzione** |  |  |  |
| **3.2 Vendita di lenti multifocali** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Argomentazioni d‘utilizzo**  - Utilità in relazione al bisogno |  |  |  |  | |
| **Controllo dell’adattamento / pre adattamento**  - Ponte  - Aste  - Inclinazione |  |  |  |
| **\*Misurazione PD** |  |  |  |
| **\*Misurazione delta** |  |  |  |
| **\*Misurazione altezza** |  |  |  |

\* Visionare foglio con criteri di valutazione

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione 2: Vendita e consulenza di lenti multifocali** (obiettivo 3) | | | | **Lavori pratici ottico AFC** | **Foglio 2/2** |
| **3.2 Vendita di lenti multifocali** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Consiglio / consulenza secondo anamnesi**  - conseguenza dei dati di centraggio (altezza troppo bassa, PD molto grande inset, ecc) |  |  |  |  | |
| **Conoscenza del materiale delle lenti e utilità**  - Conoscenza del materiale  - Conoscenze delle varie geometrie  - Vantaggi dei vari materiali |  |  |  |
| **Conoscenze die tipi di lente e trattamenti / Argomentazione** |  |  |  |
| **Rassicurare e spiegare i dubbi o obiezioni del cliente** |  |  |  |
| **\* Determinare i diametri appropriati (vedi foglio d’ordine FAX)** |  |  |  |
| **Tecnica di realizzazione consulenza** |  |  |  |
| **Metodica e trasparenza die prezzi proposti** |  |  |  |
| **Responsabilità e ordine dei documenti di vendita (Fax, sceda di lavoro, ecc)** |  |  |  |
| **3.3 Gestione delle reclamazioni** | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Rapporti con le reclamazioni** |  |  |  |  | |
| **Risoluzione del problema e proposte di soluzioni**  - Risoluzione  - Riconoscimento del vero problema  - Proposta di soluzione |  |  |  |

\* Visionare foglio con criteri di valutazione

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione 2: Vendita e consulenza di lenti multifocali** (obiettivo 3) | Somma note: |  | **: 20 =** |  | **= Nota Posizione 2 (ammesse note intere o mezze note)** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione 3: Consulenza e vendita di prodotti complementari (obiettivo 4)** | | | | | | **Lavori pratici ottico AFC** | **Foglio 1/2** |
| **4.1 Vendita di lenti a contatto** | *Scelta:* |  | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Conoscenza dei tipi di lenti e caratteristiche**  (lenti semirigide, lenti morbide con differenti ritmi di sostituzione) | | |  |  |  |  | |
| **Conoscenza die parametri (potere, raggio, diametro, ecc)** | | |  |  |  |
| **Manipolazione e conservazione die vari tipi di lenti**  (Differenti metodi di conservazioni morbide / semirigide) | | |  |  |  |
| **Regole di conservazione** | | |  |  |  |
| **OPPURE** | | | | | | | |
| **4.2 Vendita liquidi per lenti a contatto** | *Scelta:* |  | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Conoscenza delle categorie die liquidi di conservazione**  (sapone, all in one, perossido, conservante ecc) | | |  |  |  |  | |
| **Liquido assegnato in funzione al tipo di LC** | | |  |  |  |
| **Uso dei liquidi**  (sapone, all in one, perossido, conservante ecc) | | |  |  |  |
| **Conoscenze della composizione dei liquidi** | | |  |  |  |
| **OPPURE** | | | | | | | |
| **4.3 Vendita strumenti ottici** | *Scelta:* |  | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Anamnesi (stabilire lo scopo/uso dello strumento)** | | |  |  |  |  | |
| **Competenze sulle argomentazioni date** | | |  |  |  |
| **Giusto ingrandimento** | | |  |  |  |
| **Manipolazione dei strumenti ottici** | | |  |  |  |

Scegliere uno dei tre temi!

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Riprendere posizione 3** | Somma della 4 note: |  | = riportare al foglio 2 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione 3: Consulenza e vendita di prodotti complementari (obiettivo 4)** | | | | | **Lavori pratici ottico AFC** | **Foglio 2/2** |
| **4.4 Vendita di articoli diversi** | | **✓** | **🗶** | **Nota** | Commenti | |
| **Vari utilizzi di occhiali da sole o occhiali di protezione** | |  |  |  |  | |
| **Argomentazioni utili dei danni che creano i raggi nocivi sugli occhi** | |  |  |  |
| **Adattamento di occhiali** *Conta doppio!* | |  |  |  |
| **x2** | | | |  |
|  | Somma note: | | |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **+** Riporto fa foglio 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Posizione 3: Consulenza e vendita di prodotti complementari** | Somma: |  | **: 8 =** |  | **= Nota Posizione 3 (ammesse note intere o mezze note)** |