



Ausbildungs- programm Lehrbetrieb

Augenoptiker·in EFZ

Herausgeber: VBAO, Baslerstr. 32, Pf, 4601 Olten
www.vbao.ch

Autor·innen: Projektteam:
Marcel Marchion, Roman Nadler,
Stephanie Schneider

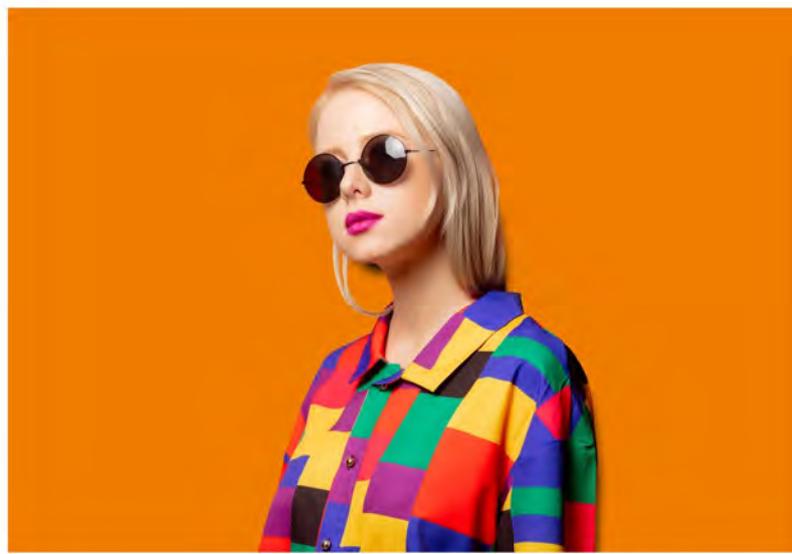
Bilder: Shutterstock, AdobeStock

Projektleitung: Eveline Krähenbühl

Auflage: Nr. 2 / 2023



VBAO Verein
Berufliche Grundbildung
Augenoptik



Inhalt

Leitfaden für die betriebliche Ausbildung	3
▪ Handlungskompetenzbereiche (HKB)	7
▪ Handlungskompetenzen Betrieb.....	8
▪ Handlungskompetenzen Betrieb curricular	10
▪ Übersicht schulische Ausbildungsinhalte curricular	12
1. Lehrjahr / 1. Semester	13
▪ Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 1. Semester.....	33
1. Lehrjahr / 2. Semester	34
▪ Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 2. Semester.....	49
2. Lehrjahr / 3. Semester	50
▪ Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 3. Semester.....	65
2. Lehrjahr / 4. Semester	66
▪ Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 4. Semester.....	81
3. Lehrjahr / 5. Semester	82
▪ Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 5. Semester.....	91
3. Lehrjahr / 6. Semester	92
▪ Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 6. Semester.....	98
Anhang: Formular Bildungsbericht.....	99

Leitfaden für die betriebliche Ausbildung

Das Ausbildungsprogramm Lehrbetrieb ist der Leitfaden für die betriebliche Ausbildung. In diesem Ausbildungsprogramm sind die Handlungskompetenzen und deren Leistungsziele gemäss Bildungsplan konkretisiert und sinnvoll mit der Ausbildung in der Berufsfachschule und den überbetrieblichen Kursen abgestimmt. Das Ausbildungsprogramm Lehrbetrieb ermöglicht eine strukturierte betriebliche Ausbildung und zeigt den Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern auf, was sie zu welchem Zeitpunkt vermitteln sollen.

Im Kapitel **Handlungskompetenzbereiche** sind die 4 Handlungskompetenzbereiche (HKB), gemäss Bildungsplan dargestellt. Jedem HKB wurde zur besseren Orientierung eine eigene Farbe zugewiesen, die konsequent im ganzen Ausbildungsprogramm durchgezogen wird:

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

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Anhand der Farben ist einfach zu erkennen, um welchen HKB es sich im Ausbildungsprogramm handelt.

In der Tabelle **Handlungskompetenzen Betrieb** (S. 8-9) sind die Handlungskompetenzen (z.B. a1) mit den entsprechenden Hauptthemen (z.B. **Persönliches Auftreten**, **Grundlagen der betrieblichen Kommunikation**, **Kundenphilosophie**) auf die sechs Semester verteilt.

In der Tabelle **Handlungskompetenzen Betrieb curricular** (S. 10-11) sind die Handlungskompetenzen in der Reihenfolge dargestellt, wie sie ausgebildet werden sollen. Welche Inhalte an der Berufsfachschule vermittelt werden, zeigt die Tabelle **Übersicht schulische Ausbildungsinhalte curricular** (S. 12).

Einführend in die berufliche Grundbildung sind die Sicherheitsinstruktionen gemäss Anhang 2 des Bildungsplans zu schulen. Zur Überwachung und Protokollierung dieser Schulungen dient die Tabelle **Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit**, downloadbar unter www.vbao.ch.

Anschliessend folgen, gegliedert pro Semester, die **Ausbildungsinhalte**. Zu Beginn jedes Semesters gibt eine Übersicht Auskunft darüber, welche Handlungskompetenzen bzw. Themen auszubilden und wie viele Arbeitsaufträge zu erledigen sind. Dann folgen in der curricularen Reihenfolge die zu vermittelnden Inhalte. Als erstes wird der Handlungskompetenzbereich genannt, dann folgt die Beschreibung der Handlungskompetenzen gemäss Bildungsplan, dann das Hauptthema sowie ein Beispiel einer Situation, wie sie sich im Betrieb zutragen könnte. Es sind jeweils exemplarische Situationen, wie es auch viele andere im Betrieb geben kann.

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen	
Handlungskompetenz c1: Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten	
Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz	
Beispiel-Situation Ein Kunde ruft im augenoptischen Fachbetrieb an, um sich nach den Brillenglaswerten seiner Lebensgefährtin zu erkundigen. Da er dieser zum Geburtstag eine neue Lesebrille schenken möchte.	
Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte uK
<ul style="list-style-type: none"> Datenschutz, Marketingmassnahmen und Kommunikationskanäle 	<ul style="list-style-type: none"> –
c1.1 Die AO wenden allgemeine sowie betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz an. (K3)	
<ul style="list-style-type: none"> Setzen die gesetzlichen und betriebsinternen Vorgaben zum Datenschutz (Allgemein Kunden-, Auftrags- und Lieferantendaten) um Gehen mit vertraulichen Daten (z.B. Social Media, Fotos, Videos) sorgsam um Wahren Geschäftsgeheimnisse 	

In den Spalten «Ausbildungsinhalte BFS» und «Ausbildungsinhalte üK» ist ersichtlich, was die Berufsfachschule (BFS) und die überbetrieblichen Kurse (üK) zum entsprechenden Ausbildungsthema beitragen.

Detaillierte Informationen zu den Ausbildungsinhalten dieser beiden Lernorte finden sich im «Nationalen Lehrplan Augenoptiker·in EFZ». Wenn in einem grauen Kasten ein « – » steht, gibt es für diesen Lernort keine Ausbildungsinhalte. Das Symbol unten links im Beispiel zeigt an, dass es hierzu auch einen «Arbeitsauftrag» gibt.

Anschliessend folgen die **Leistungsziele LZ** (z.B. **a1.1**) und K-Stufen (z.B. **K3**). Diese geben an, welche Tätigkeiten und in welcher Komplexität diese von den Lernenden am Ende der Ausbildung beherrscht werden müssen. Es kommt vor, dass gleiche Leistungsziele über mehrere Semester aufgebaut werden müssen, resp. mehrmals im Ausbildungsprogramm erscheinen, bis sie von den Lernenden vollständig und kompetent ausgeführt werden können.

Anhand des Leistungsziels **«a3.8 (K6) Die AO führen Beratungsgespräche strukturiert durch»** ist illustriert, welche Inhalte über die 3 Lehrjahre in den Betrieben aufgebaut werden müssen, bis die Lernenden schlussendlich kompetente Beratungsgespräche mit der Kundschaft führen können.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönliches Auftreten ▪ Grundlagen der Kommunikation ▪ Kundenphilosophie ▪ Materialien ▪ Beschichtungen und Eigenschaften von Brillenglastypen ▪ Stil, Gesicht und Fassungswahl 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse ▪ Bedarf und Nutzen ▪ Gesetzliche Vorschriften ▪ Einstärken- und Mehrstärkengläser 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auswirkungen von Fehlzentrierungen und deren Optimierungsbedarf ▪ Reklamationen ▪ Praxisbezogene Transferübungen
		
<p>Die Lernenden kennen die Grundregeln der Kommunikation und verfügen über Material- sowie Stilkenntnisse.</p>	<p>Sie führen Beratungen zu Einstärken- und Mehrstärkengläsern durch.</p>	<p>Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche von Brillen aller Arten durch.</p>

Die Leistungsziele sind jeweils mit stufengerechten Lernzielen pro Semester präzisiert: z.B. Beachten im Lehrbetrieb die gewünschte Kleiderordnung.

Die Lernziele stellen den effektiven Ausbildungsinhalt dar!

a1.1 Die AO empfangen und begrüßen Kundinnen und Kunden und verabschieden sie angemessen (K3)

- **Beachten im Lehrbetrieb die gewünschte Kleiderordnung**
- Berücksichtigen im Umgang mit den Kundinnen und Kunden einen wertschätzenden Sprachgebrauch und eine passende Körpersprache
- Wenden die korrekten Umgangsformen im direkten Kontakt und im Telefonkontakt an
- Achten im Umgang mit Kunden auf kulturelle Unterschiede

Arbeitsaufträge



Den Handlungskompetenzen sind Arbeitsaufträge zugewiesen. Dies ist jeweils mit dem hier links eingefügten Icon gekennzeichnet. Die Arbeitsaufträge zum Bearbeiten befinden sich im Dokument **Lerndokumentation Augenoptiker-in EFZ**. Bei diesen Arbeitsaufträgen müssen die Lernenden effektiv ausgeführte Aufträge aus dem Betrieb dokumentieren und reflektieren. Dies bedeutet, dass die Kompetenzen vorgängig aufgebaut wurden und mittels Arbeitsauftrag überprüft werden. Die Arbeitsaufträge gelten als Standortbestimmung der Lernenden und geben der Berufsbildnerin oder dem Berufsbildner eine Rückmeldung auf den Ausbildungsstand. Jeder Arbeitsauftrag kann mehrfach zur Übung genutzt werden.

Für jeden Arbeitsauftrag gibt es eine **Word-Vorlage**, downloadbar unter www.vbao.ch. An gleicher Stelle finden Berufsbildner-innen auch Blanko-Wordvorlagen zum Erstellen weiterer, eigener Arbeitsaufträge.

Das **Beispiel** auf der nachfolgenden Seite stellt dar, wie ein Arbeitsauftrag ausgeführt werden könnte. Die Lernenden können mit den Vorlagen in der Lerndokumentation arbeiten oder eigene Vorlagen verwenden.

Bildungsbericht

Der Bildungsbericht muss gemäss Bildungsverordnung **halbjährlich** ausgefüllt werden. Er bildet die Grundlage für das Qualifikationsgespräch mit den Lernenden. Im Bildungsbericht wird der Bildungsstand der Lernenden festgehalten. Idealerweise wird das **Formular** den Lernenden vorgängig zur Verfügung gestellt. Somit können sie sich im Sinne einer Selbstbeurteilung kritisch mit dem eigenen Tun auseinandersetzen und erhalten die Gelegenheit, ihre Wahrnehmung mit der Beurteilung durch die Berufsbildnerinnen oder Berufsbildner abzugleichen.

Das offizielle Formular finden Sie auch im Anhang dieses Dokuments.

Eine digitale Version vom Schweizerischen Dienstleistungszentrum Berufsbildung, Berufs-, Studien und Laufbahnberatung SDBB findet man unter www.berufsbildung.ch.

Beispiel Arbeitsauftrag:



Arbeitsauftrag 1.1

Name Lernende·r

Dominique Münsterli

Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kunden-philosophie: Empfang und Begrüssung, Umgangsformen und Sprachgebrauch

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

a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

Berufliche Situation

Sie empfangen und begrüssen eine Kundin oder einen Kunden in Ihrem Betrieb. Sie sorgen dafür, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl fühlt. Im Umgang mit der Kundin oder dem Kunden kommunizieren Sie adressatengerecht / kundenbezogen und passen Ihre Umgangsformen sowie Sprachgebrauch situativ an.

Arbeitsauftrag

Wählen Sie eine Kundin oder einen Kunden aus Ihrem Betrieb aus, den Sie empfangen und begrüsst haben.

- Wie sind Sie beim Begrüssen und Empfangen konkret vorgegangen?
- Welche Massnahmen haben Sie ergriffen, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl gefühlt hat?
- Beschreiben Sie ausführlich.

Dokumentation des Arbeitsauftrags

Begrüssen und Empfangen: Ich habe eine Kundin bereits an der Eingangstüre in Empfang genommen. Ich habe mich vorgestellt und sie nach ihrem Namen gefragt, da ich sie noch nicht kannte. Ich habe mich nach ihren Wünschen erkundigt, sie wollte eine neue Brille kaufen. Deshalb habe ich sie an den Verkaufstisch gebracht und ihr einen Platz angeboten.

Massnahmen: Während der Wartezeit habe ich ihr etwas zu trinken angeboten. Nebenbei habe ich darauf geachtet, dass die Kundin so schnell als möglich von einem freien Mitarbeitenden bedient wird.

Reflexion

Was ist Ihnen gut gelungen?

Ich war freundlich und habe klar und deutlich gesprochen. Meiner Meinung nach hat sich die Kundin wohl gefühlt.

Wo hatten Sie Herausforderungen?

Mir war noch etwas unwohl mit der Kundin, da ich noch nicht genau wusste, was ich sagen sollte.

Was könnten Sie noch besser machen?

Ich übe meine Fragetechnik im Umgang mit unserer Kundschaft.

Datum/Unterschrift
Lernende·r

5. August 2023

D. Münsterli

Datum/Unterschrift
Berufsbildner·in

5.8.2023.

M. Lecheffe

Handlungskompetenzbereiche (HKB)

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

Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ empfangen ihre Kundschaft und beraten sie bedarfs- und fachgerecht. Ziel der Beratung ist eine technisch optimale sowie ästhetische Lösung für gutes Sehen. Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ ermitteln den Bedarf anhand eines Sehprofils, das spezifische Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden sowie augenärztliche oder optometrische Verordnungen berücksichtigt. Für die Beratung nutzen sie technische Hilfsmittel, halten sich an betriebliche Vorgaben und setzen ihr Wissen und ihr Bewusstsein von Mode sowie ihre umfassenden Produkte- und Markenkenntnisse ein. Sie wenden für eine umfassende Beratung und einen erfolgreichen Verkauf Frage-, Beratungs- und Verkaufstechniken an und führen ihre Kundinnen und Kunden mit Empfehlungen und Argumenten zu Kaufentscheidungen. Mit ihrer kommunikativen Art betreuen und begleiten sie Kundinnen und Kunden über den gesamten Beratungs- und Verkaufsprozess. Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ geben den Kundinnen und Kunden augenoptische Produkte ab und instruieren Handhabung, Hygiene und Pflege.

HKB b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ passen ihren Kundinnen und Kunden augenoptische Produkte individuell und anatomisch korrekt an. Sie montieren Brillen. Zudem führen sie Nachbearbeitungen sowie Reparaturen an Brillen und augenoptischen Produkten aus. Sie überprüfen und beurteilen die Qualität von Brillenfassungen, Brillengläsern und augenoptischen Produkten.

HKB c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ verwalten Auftrags- und Kundendaten. Sie vereinbaren verbindliche Termine mit Kundinnen und Kunden sowie Lieferanten. Sie bearbeiten selbständig Kundenaufträge. Dazu kommunizieren sie mit unterschiedlichen Ansprechpersonen und mittels verschiedener Kommunikationsmittel. Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ verstehen es, Kundinnen und Kunden mit geeigneten Massnahmen zu gewinnen. Dies erfolgt zum Beispiel durch Werbung über soziale Medien, Marketingmassnahmen am Verkaufsort oder Produktepräsentationen. Durch eine aufmerksame und qualitätsbewusste Betreuung binden Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ ihre Kundinnen und Kunden langfristig. Sie nutzen Kundendaten für geeignete Marketing- und Servicemassnahmen und schützen die Daten der Kundinnen und Kunden wie auch die Geschäftsdaten.

HKB d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ bearbeiten selbständig Aufgaben im Zusammenhang mit Sortiment und Lager. Sie holen bei Lieferanten Offerten ein und bestellen Waren. Sie kontrollieren gelieferte Waren auf Vollständigkeit und Qualität. Die Waren erfassen sie im Warenbewirtschaftungssystem und beschriften sie. Zudem erheben sie regelmäßig Lagerbestände und vergleichen sie mit den erfassten Artikeln im Warenbewirtschaftungssystem. Sie sorgen für den korrekten Transport und die Lagerung von augenoptischen Produkten. Insbesondere kontrollieren sie Artikel mit Ablaufdatum und senden unverkaufte Waren an Lieferanten zurück.

Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ bereiten Arbeitsplätze in den Verkaufs- und Untersuchungsräumen, in der Werkstatt sowie im Büro vor und halten diese instand. Sie richten benötigte Apparaturen ein und nehmen Messinstrumente in Betrieb.

Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ reinigen, pflegen und warten technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen fachgerecht. Dadurch sichern sie einen störungsfreien, ressourcen- und gesundheitsschonenden Betrieb. Augenoptikerinnen EFZ und Augenoptiker EFZ setzen betriebliche und gesetzliche Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz und Nachhaltigkeit um.

Handlungskompetenzen Betrieb

	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten						
a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie LZ: a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.7		Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse LZ: a1.2, a1.3, a1.8	Einwandbehandlungen LZ: 1.8	Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln LZ: a1.8 und a3.9	
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten	Brillenglasverordnung LZ: a2.4	Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche LZ: a2.6, a2.7 Analysetools Sehprofil LZ: a2.2, a2.3	Bedarf und Nutzen gegenüberstellen LZ: a2.2, a2.3, a2.5, a2.6 Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Einstärkengläser LZ: a2.7, a2.8	Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Mehrstärkengläser LZ: a2.7, a2.8		Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenkrankungen LZ: a2.9
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen LZ: a3.1	Stil, Gesicht und Fassungs Wahl – Visagisme LZ: a3.6	Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Einstärkengläsern LZ: a3.4 Stil, Gesicht und Fassungs Wahl – Visagisme LZ: a3.6 Beratung Einstärkengläser LZ: a3.1, a3.8 Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren LZ: a3.10, a3.11	Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Mehrstärkengläsern LZ: a3.4 Beratung Mehrstärkengläser LZ: a3.1, a3.8 Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren LZ: a3.10, a3.11	Schutzbrillen LZ: a3.4, a3.7 Auswirkungen von Fehlzentrierungen und deren Bedarfsoptimierung (Reklamationen) LZ: a3.8, a3.9, a3.11	Verkaufsgespräche LZ: a3.7
a4 Augenoptische Produkte verkaufen		Bezahlprozesse LZ: a4.5	Bestätigung Wahl der Sehlösung LZ: a4.4	Verkaufen von Kontaktlinsen, augenoptischen Produkten und Zubehör LZ: a4.1		
a5: Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen		Handhabung von Pflege- und Lösungsmitteln gemäss Sicherheitsdatenblättern LZ: a5.2 Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern (RN) LZ: a5.4		Brillenpflege und Handhabung von Zubehör LZ: a5.3, a5.4 Nutzenargumentation für augenoptische Produkte LZ: a5.1 Hinweise auf herstellereigenspezifische Vorgaben (MepV) (RN) LZ: a5.6 Handhabung und Hygiene von Kontaktlinsen und -zubehör (RN) LZ: a5.7		Pflege und Handhabung von vergrössernden augenoptischen Produkten für die Nähe (RN) LZ: a5.8
b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten						
b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Pflege- und Lösungsmitteln sowie Werkzeugen und Maschinen LZ: b1.1 Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern	Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern LZ: b1.2, b1.3		Modifikationen an Brillenfassungen LZ: b1.5, b1.6		

	LZ: b1.2, b1.3 Reparaturen von Brillenfassungen LZ: b1.4, b1.7					
b2: Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten LZ: b2.1, b2.2		Endkontrolle abgabefertige Brille (Qualität, Normen, betriebliche Vorgaben) LZ: b2.3	Parametervergleichende Abgabe von Kontaktlinsen und Pflegemitteln LZ: b2.5		Qualitätskontrollen bei vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe LZ: b2.4
b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	Grundausrichtung und vorangepasste Brillenfassungen LZ: b3.2	Brillenanpassung LZ: b3.1	Unterschied Voranpassung Endanpassung LZ: b3.2		Auswirkungen schlecht angepasster Brillen LZ: b3.1	
c Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen						
c1 Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten	Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz LZ: c1.1 Erfassen und Pflegen von Lieferantendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem LZ: c1.3		Erfassen und mutieren von Kundendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem LZ: c1.2			
c2 Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten		Kundenaufträge bestellen und verwalten LZ: c2.1, c2.3, c2.4, c2.5	Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten LZ: c2.2			
c3 Den Augenoptikbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren.	Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb LZ: c3.2	Kommunikationskanäle Lehrbetrieb LZ: c3.1				
c4 Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten					Serviceleistungen und Marketingaktivitäten LZ: c4.1, c4.2	
d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren						
d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	Lagerung und Handhabung lösungsmittelhaltiger Verbrauchsmaterialien LZ: d1.5 Unterstützen bei der Inventur LZ: d1.11	Lager- und Warenbestand prüfen, Warenbestellung LZ: d1.1, d1.2, d1.3 Waren auszeichnen LZ: d1.4 Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten LZ: d1.5, d1.6		Lagerung von Kontaktlinsen LZ: d1.7	Warenbewirtschaftung LZ: d1.8 Vergleich von Lieferkonditionen und Offerten LZ: d1.10	
d2 Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten	Untersuchungsräume inkl. Untersuchungs- und Messgeräte vorbereiten LZ: d2.1, d2.2 Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten LZ: d2.3		Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten LZ: d2.4			
d3 Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen warten	Optometrische Geräte und Werkzeuge warten, reinigen und pflegen LZ: d3.1, d3.2 Ökologisch Arbeiten und Abfallstoffe korrekt entsorgen LZ: d3.3					

Handlungskompetenzen Betrieb curricular

1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
<p>Einführung</p> <ul style="list-style-type: none"> Empfang Vorstellung Betrieb, Team, Ausbildungsdokumente Berufsalltag Sicherheitsmassnahmen 	<p>a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen</p> <ul style="list-style-type: none"> Handhabung von Pflege- und Lösungsmitteln gemäss Sicherheitsdatenblättern Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern 	<p>c1 Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten</p> <ul style="list-style-type: none"> Erfassen und mutieren von Kundendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem 	<p>b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren</p> <ul style="list-style-type: none"> Modifikationen an Brillenfassungen 	<p>a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen</p> <ul style="list-style-type: none"> Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln 	<p>a2 Sehprofil ermitteln und auswerten</p> <ul style="list-style-type: none"> Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen
<p>a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen</p> <ul style="list-style-type: none"> Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie 	<p>c2 Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundenaufträge bestellen und verwalten 	<p>c2 Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten</p> <ul style="list-style-type: none"> Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten 	<p>a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen</p> <ul style="list-style-type: none"> Brillenpflege und Handhabung von Zubehör Nutzenargumentation für augenoptische Produkte 	<p>a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten</p> <ul style="list-style-type: none"> Schutzbrillen Auswirkungen von Fehlzentrierungen und deren Bedarfsoptimierung (Reklamationen) 	<p>a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkaufsgespräche
<p>b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Pflege- und Lösungsmitteln sowie Werkzeugen und Maschinen 	<p>d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften</p> <ul style="list-style-type: none"> Lager- und Warenbestand prüfen, Warenbestellung Waren auszeichnen Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten 	<p>a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse 	<p>a2 Sehprofil ermitteln und auswerten</p> <ul style="list-style-type: none"> Veränderungen im deutlichen Sehbereich - Mehrstärkengläser 	<p>b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen</p> <ul style="list-style-type: none"> Auswirkungen schlecht angepasster Brillen 	<p>b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualitätskontrollen bei vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe
<p>c1 Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten</p> <ul style="list-style-type: none"> Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz 	<p>a4 Augenoptische Produkte verkaufen</p> <ul style="list-style-type: none"> Bezahlprozesse 	<p>b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen</p> <ul style="list-style-type: none"> Unterschied Voranpassung Endanpassung 	<p>a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten</p> <ul style="list-style-type: none"> Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Mehrstärkengläsern Beratung Mehrstärkengläser Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren 	<p>d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften</p> <ul style="list-style-type: none"> Warenbewirtschaftung Vergleich von Lieferantenkonditionen und Offerten 	<p>a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen</p> <ul style="list-style-type: none"> Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe
<p>d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften</p> <ul style="list-style-type: none"> Lagerung und Handhabung lösungsmittelhaltiger Verbrauchsmaterialien 	<p>a2 Sehprofil ermitteln und auswerten</p> <ul style="list-style-type: none"> Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche Analysetools Sehprofil 	<p>b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen</p> <ul style="list-style-type: none"> Endkontrolle abgabefertige Brille (Qualität, Normen, betriebliche Vorgaben) 	<p>d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften</p> <ul style="list-style-type: none"> Lagerung von Kontaktlinsen 	<p>c4 Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten</p> <ul style="list-style-type: none"> Serviceleistungen und Marketingaktivitäten 	
<p>d3 Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtung warten</p> <ul style="list-style-type: none"> Optometrische Geräte und Werkzeuge warten, reinigen und pflegen Ökologisch Arbeiten und Abfallstoffe korrekt entsorgen 	<p>b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren</p> <ul style="list-style-type: none"> Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern 	<p>d2 Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instandhalten</p> <ul style="list-style-type: none"> Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten 	<p>b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen</p> <ul style="list-style-type: none"> Parametervergleichende Abgabe von Kontaktlinsen und Pflegemitteln 		

d2 Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instandhalten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Untersuchungs- und Messgeräte vorbereiten» ▪ Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten 	b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenanpassung 	a2 Sehprofil ermitteln und auswerten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedarf und Nutzen gegenüberstellen ▪ Veränderungen im deutlichen Sehbereich - Einstärkengläser 	a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einwandbehandlungen 		
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenglasverordnung 	a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stil, Gesicht und Fassungswahl — Visagisme 	a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Einstärkengläsern ▪ Stil, Gesicht und Fassungswahl — Visagisme ▪ Beratung Einstärkengläser ▪ Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren 	a4 Augenoptische Produkte verkaufen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufen von Kontaktlinsen, augenoptischen Produkten und Zubehör 		
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen 	c3 Den Augenoptikbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationskanäle Lehrbetrieb 	a4 Augenoptische Produkte verkaufen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bestätigung Wahl der Sehlösung 	a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hinweise auf herstellereigenspezifische Vorgaben (MepV) ▪ Handhabung und Hygiene von Kontaktlinsen und -zubehör 		
b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten 					
b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern ▪ Reparaturen von Brillenfassungen 					
b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundausrichtung und vorgepasste Brillenfassungen 					
c1 Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erfassen und Pflegen von Lieferantendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem 					
c3 Den Augenoptikbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb 					
d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstützen bei der Inventur 					

Übersicht schulische Ausbildungsinhalte curricular

1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönliches Auftreten, Grundlagen der Kommunikation 60 L 	c3 Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationskanäle 10 L c4 Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marketingmassnahmen 20 L 	a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse 20 L 	a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Optische Eigenschaften von Mehrstärkengläsern 40 L ▪ Hornhautscheitelabstand 15 L ▪ Zentrierdaten von Mehrstärkengläsern 5 L 	a2 Sehprofil ermitteln und auswerten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anatomie, Physiologie und Pathologie 40 L 	a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufsgespräche 20 L
d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften d3 Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente & Einrichtungen warten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lagerung und Handhabung lösungsmittelhaltiger Verbrauchsmaterialien 20 L 	a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenempfehlungen zur Handhabung und Pflege von augenoptischen Produkten 5 L 	a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren 10 L 	b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontaktlinsenparameter 5 L 	a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reklamationen und Konfliktgespräche 5 L 	b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vergrössernde augenoptische Produkte für die Nähe 30 L
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elemente der Brillenglasverordnung ▪ Anatomie des Auges 20 L 	a2 Sehprofil ermitteln und auswerten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutliche Sehbereiche 50 L ▪ Heterophorien und Heterotropien 20 L 	b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parametervergleichende Endkontrolle von Einstärken- und Mehrstärkengläsern 5 L 	a4: Augenoptische Produkte verkaufen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontaktlinsen 10 L 	a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schutzbrillen 5 L ▪ Auswirkungen von Fehlzentrierungen und deren Bedarfsoptimierung 20 L 	a4 Augenoptische Produkte verkaufen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vergrössernde augenoptische Produkte für die Nähe 10 L
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von Brillengläsern 40 L ▪ Optische Eigenschaften von Brillengläsern 40 L 	b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern 20 L ▪ Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Brillengläsern 20 L 	b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Endkontrolle abgabefertiger Brillen 25 L 	b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Berechnungen der Degression und Sehbereiche 25 L 	b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auswirkungen schlecht angepasster Brillen 30 L 	c3 Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marketingmassnahmen und Kommunikationskanäle – Projekt «Offline und Online Werbung für verschiedene Zielgruppen» 40 L
b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern 35 L 	a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sport- und Sonnenbrillen 35 L ▪ Fassungsmaterialien 20 L ▪ Beratungsgespräche 20 L 	c2 Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen & verwalten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prüfung der zur Bestellung relevanten Brillenglasdaten 40 L 			
b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eingangskontrolle von Brillenfassungen und -gläsern 10 L 	b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenanpassung 10 L 				
b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundausrichtung und vorangepasste Brillenfassungen 5 L 	a4 Augenoptische Produkte verkaufen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontaktlinsenpflegemittel 10 L 				
c1 Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten c4 Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datenschutz, Marketingmassnahmen und Kommunikationskanäle 30 L 	d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten 20 L 				

1. Lehrjahr / 1. Semester



1. Lehrjahr / 1. Semester

Handlungskompetenz	Themen	
Allgemeine Einführung in den Lehrbetrieb	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empfang ▪ Vorstellung Betrieb, Team, Ausbildungsdokumente ▪ Berufsalltag ▪ Sicherheitsmassnahmen 	-
Probezeitgespräch	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vor Ablauf der vereinbarten Probezeit das Probezeitgespräch durchführen 	
a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten		
a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie 	1
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenglasverordnung 	1
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen 	1
b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten		
b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Pflege- und Lösungsmitteln sowie Werkzeugen und Maschinen ▪ Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern ▪ Reparaturen von Brillenfassungen 	- 1 1
b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten 	1
b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundausrichtung und vorgepasste Brillenfassungen 	1
c Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen		
c1 Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz ▪ Erfassen und Pflegen von Lieferantendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem 	1 -
c3 Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb 	1
d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren		
d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lagerung und Handhabung von lösungsmittelhaltigen Verbrauchsmaterialien ▪ Unterstützen bei der Inventur 	1 -
d2 Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untersuchungsräume inkl. Untersuchungs- und Messgeräte vorbereiten ▪ Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten 	1 -
d3 Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen warten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optometrische Geräte und Werkzeuge warten, reinigen und pflegen ▪ Ökologisch Arbeiten und Abfallstoffe korrekt entsorgen 	- -



Anzahl Arbeitsaufträge:

Total 11

Allgemeine Einführung in den Lehrbetrieb

Bevor mit der beruflichen Grundausbildung begonnen wird, muss die/der Lernende von den Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern in den betrieblichen Alltag eingeführt werden.

Tag 1 Mögliche Inhalte zur Einführung am ersten Tag

- Empfang durch die/den Berufsbildnerin oder Berufsbildner
- Vorstellen des Betriebs
- Vorstellen des Teams
- Zuweisen des persönlichen Arbeitsplatzes
- Übergabe der persönlichen Arbeitsutensilien
- Einführung in den Berufsalltag (z.B. Arbeitszeiten, Öffnungszeiten, Pausen-/Ferienregelung, ...)
- Einführung in die Sicherheitsmassnahmen (z.B. Bildungsplan Anhang 2, Fluchtwege, Sammelpunkte, Notfallnummern, ...)

+++ Mögliche Inhalte zur Einführung während der ersten Wochen

- Abgabe und Einführung in die Bildungsverordnung, in den Bildungsplan, in das betriebliche Ausbildungsprogramm sowie in die Lerndokumentation
- Umgang mit der Betriebseinrichtung
- Einführung in die beruflichen Fachbegriffe der Werkstatt usw.

Sicherheitsinstruktionen

Gemäss Anhang 2 «Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes» des Bildungsplans.

Gemeinsam mit der Bildungsbewilligung haben die Lehrbetriebe die Deklaration für die begleitenden Massnahmen für Jugendliche in der beruflichen Grundbildung zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz, (ArGV 5 Art. 4 Jugendschutz) unterzeichnet.

Dies bedeutet für die Ausbildung, dass die begleitenden Massnahmen zu den gefährlichen Arbeiten aus dem Anhang 2 von den Berufsbildenden gemäss den Präventionsthemen angeleitet, geschult und während der ganzen Lehrdauer überwacht werden müssen. Die Schulungen müssen vom Lehrbetrieb umgesetzt und mit den Unterschriften der Lernenden und der Berufsbildenden nachgewiesen werden.

Die kantonalen Berufsbildungsämter können den Nachweis der Sicherheitsinstruktionen jederzeit vom Lehrbetrieb einfordern. Können die Lehrbetriebe den Nachweis nicht erbringen, kann dies zum Entzug der Bildungsbewilligung führen.

Zur Protokollierung und Überwachung der begleitenden Massnahmen dient die Tabelle "Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit", downloadbar unter www.vbao.ch

Probezeitgespräch

Vor Ablauf der vereinbarten Probezeit ist das Probezeitgespräch durchzuführen.

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

Handlungskompetenz a1:

Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie

Beispiel-Situation

Aufgrund der Urlaubszeit und personell enger Besetzung wird die lernende Person aus der Werkstatt in den Verkaufsraum gerufen. Sie soll eine wartende Kundin aus einem anderen Kulturkreis in Empfang nehmen, an den Beratungstisch begleiten und sie nach den Bedürfnissen fragen. Schon auf dem Weg aus der Werkstatt in den Verkaufsraum wird der lernenden Person bewusst, dass sie nicht der Situation angemessen gekleidet ist. Da sie nur für die Werkstatt eingeplant war, trägt sie ein T-Shirt mit einem unpassenden Aufdruck. Zudem fragt sie sich, ob sie der Kundin die Hand geben darf.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Persönliches Auftreten, Grundlagen der Kommunikation 	<p>üK 1, 1. Lehrjahr / 1. Semester, August:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erster Eindruck Telefon abnehmen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Checkliste «Telefon abnehmen» im Betrieb anwenden, mit persönlichen Erfahrungen ergänzen und am nächsten üK vorstellen Fotos des Betriebs mitbringen <p>üK 2, 1. Lehrjahr / 1. Semester, November:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verschiedene Formen von Gesprächen (Telefon) Store Check

a1.1 Die AO empfangen und begrüßen Kundinnen und Kunden und verabschieden sie angemessen (K3)

- Beachten im Lehrbetrieb die gewünschte Kleiderordnung
- Berücksichtigen im Umgang mit den Kundinnen und Kunden einen wertschätzenden Sprachgebrauch und eine passende Körpersprache
- Wenden die korrekten Umgangsformen im direkten Kontakt und im Telefonkontakt an
- Achten im Umgang mit Kunden auf kulturelle Unterschiede

a1.2 Die AO sorgen dafür, dass sich Kundinnen und Kunden willkommen fühlen (K3)

- Gehen situativ auf die nonverbale Kommunikation der Kundschaft ein
- Agieren im Umgang mit der Kundschaft adressatengerecht (z.B. Persönlichkeitsprofil)

a1.3 Die AO erkundigen sich nach den Wünschen und Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. (K3)

- Wenden verschiedene Fragetechniken korrekt an: z.B. offene/geschlossene Fragen, etc.
- Wenden im Umgang mit den Kunden die Philosophie des Lehrbetriebs an

a1.4 Die AO kommunizieren adressatengerecht und wenden dabei die Regeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation an. (K3)

- Wenden die Regeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation an
- Wenden den korrekten Sprachgebrauch passend zur Arbeitssituation an
- Setzen ihre verbale und nonverbale Kommunikation bewusst (adressatengerecht) ein

a1.7 Die AO zeigen gute Umgangsformen und passen sich auf ihre Kundschaft situativ an. (K3)

- Unterscheiden zwischen Umgangsformen (Benehmen, Manieren) und Umgangsregeln (Anrede/Titel)
- Handeln höflich, aufmerksam und hilfsbereit
- Berücksichtigen in der Ansprache interkulturelle Unterschiede, das Geschlecht, das Alter, den Titel usw.

Arbeitsauftrag 1.1

Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie: Empfang und Begrüßung, Umgangsformen und Sprachgebrauch



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b1:

Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Pflege- und Lösungsmitteln sowie Werkzeugen und Maschinen

Beispiel-Situation

Die lernende Person hat den Auftrag, alle Servicestationen zu kontrollieren und bei Bedarf fehlende Pflege- und Reinigungsmittel nachzufüllen. Ausserdem soll sie im Geschäft von allen Tischen die Reste von Farbstiften entfernen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	üK 1, 1. Lehrjahr / 1. Semester, August: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitssicherheit

b1.1 Die AO halten Massnahmen zur Wahrung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Zusammenhang mit Pflege- und Lösungsmitteln, Werkzeugen und Maschinen ein (K3)

- Achten im Umgang mit den verschiedenen Pflege- und Lösungsmitteln, Werkzeugen und Maschinen des täglichen Gebrauchs auf die Sicherheitsbestimmungen
- Nutzen den Arbeiten entsprechend ihre persönliche Schutzausrüstung (PSA)
- Kleiden sich entsprechend der Sicherheitsregeln in der Werkstatt

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c1:

Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten

Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz

Beispiel-Situation

Ein Kunde ruft im augenoptischen Fachbetrieb an, um sich nach den Brillenglaswerten seiner Lebensgefährtin zu erkundigen. Da er dieser zum Geburtstag eine neue Lesebrille schenken möchte.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Datenschutz Marketingmassnahmen und Kommunikationskanäle 	<ul style="list-style-type: none"> --

c1.1 Die AO wenden allgemeine sowie betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz an. (K3)

- Setzen die gesetzlichen und betriebsinternen Vorgaben zum Datenschutz (Allgemein Kunden-, Auftrags- und Lieferantendaten) um
- Gehen mit vertraulichen Daten (z.B. Social Media, Fotos, Videos) sorgsam um
- Wahren Geschäftsgeheimnisse

Arbeitsauftrag 1.2

Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz:
 Kundendaten



Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Lagerung und Handhabung von lösungsmittelhaltigen Verbrauchsmaterialien

Beispiel-Situation

Die lernende Person erhält den Auftrag, Klebereste der Preisschilder von den Brillenfassungen zu entfernen. Dabei stellt sie fest, dass sie nicht genügend Reinigungsmittel hat. Sie geht in die Apotheke und kauft eine grosse Menge Lösungsmittel. In der Werkstatt befüllt sie für den täglichen Gebrauch eine kleine Flasche damit und den Rest lagert sie ein.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Lagerung und Handhabung lösungsmittelhaltiger Verbrauchsmaterialien 	<ul style="list-style-type: none"> -

d1.5 Die AO lagern augenoptische Produkte fachgerecht ein (K3)

- Lagern lösungsmittelhaltige Verbrauchsmaterialien im Lager ein
- Setzen die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben bei der Einlagerung von lösungsmittelhaltigen Verbrauchsmaterialien um (siehe BiPla Anhang 2 „Arbeiten mit leichtbrennbaren Flüssigkeiten“)
- Beachten die betrieblichen Vorgaben bezüglich der erlaubten Mengen an gelagerten Lösungsmitteln

Arbeitsauftrag 1.3

Lagerung und Handhabung von lösungsmittelhaltigen Verbrauchsmaterialien



Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d3:

Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen warten

Optometrische Geräte und Werkzeuge warten, reinigen und pflegen

Beispiel-Situation

Die lernende Person nimmt am Morgen den Autorefraktometer in Betrieb und kontrolliert die Menge an Druckerpapier. Da nur noch wenig Papier auf der Rolle ist, holt sie eine neue aus dem Lager und ersetzt sie.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Lagerung und Handhabung lösungsmittelhaltiger Verbrauchsmaterialien 	<ul style="list-style-type: none"> –

d3.1 Die AO pflegen und reinigen optometrische Geräte und Werkzeuge unter Beachtung von Hygienevorschriften. (K3)

- Berücksichtigen bei der Reinigung die Funktionsweise der Geräte inkl. Funktionskontrolle
- Wenden Reinigungsmittel gemäss Herstellerangaben an

d3.2 Die AO warten Werkzeuge und Instrumente unter Einhaltung der Sicherheitsvorschriften. (K3)

- Warten Werkzeuge und Instrumente gemäss Herstellerangaben
- Füllen Verbrauchsmaterial (z.B. Tinte) gemäss Herstellerangaben nach
- Nehmen einfache Reparaturen (z.B. Ersatzglühbirne) vor und beachten die Sicherheitsvorschriften

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d3:

Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen warten

Ökologisch Arbeiten und Abfallstoffe korrekt entsorgen

Beispiel-Situation

Da soeben viele Kartons mit neuen Sonnenbrillen für die Wintersaison eingetroffen sind, entsteht viel Abfall. Bei der Bündelung der Kartons realisiert die lernende Person, dass noch Plastikfolien an den Kartons vorhanden sind. Sie entfernt diese und entsorgt den Karton bei der dafür vorgesehenen Sammelstelle.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

d3.3 Die AO gehen mit Ressourcen und Materialien sicher, ökologisch sinnvoll und nach rechtlichen Vorgaben um und entsorgen belastende Stoffe korrekt. (K3)

- Wenden die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Trennung und Entsorgung von Abfallstoffen an
- Arbeiten sorgsam und nachhaltig mit den endlichen Rohstoffen und vermeiden jede Verschwendung

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d2:

Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten

Untersuchungsräume inklusive Untersuchungs- und Messgeräte vorbereiten

Beispiel-Situation

Die lernende Person bereitet die Untersuchungsräume und Messgeräte entsprechend der Anweisung des Optometristen vor und desinfiziert alle Instrumente, mit denen der Kunde in Kontakt kommt. Ihr wurde erklärt, wie wichtig dies ist, um die Verbreitung von ansteckenden Augenkrankheiten zu verhindern.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
▪ –	▪ –

d2.1 Die AO bereiten augenoptische Untersuchungsräume vor. (K3)

- Bereiten augenoptische Untersuchungsräume gemäss Hygienevorschriften und betrieblichen Vorgaben vor

d2.2 Die AO bereiten augenoptische Untersuchungs- und Messgeräte für den Einsatz in der Arbeit mit Kundinnen und Kunden vor. (K3)

- Wenden die betrieblichen Vorgaben für die Vorbereitung von Untersuchungs- und Messgeräten gemäss Hygienevorschriften an

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d2:

Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten

Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten

Beispiel-Situation

Die lernende Person bereitet einen Beratungsplatz vor und füllt Verbrauchsmaterial nach. Dabei bemerkt sie, dass der Spiegel defekt ist und tauscht diesen aus. Sie meldet den Defekt ihrem Vorgesetzten.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
▪ –	▪ –

d2.3 Die AO bereiten die Arbeitsplätze für Beratung von Kundinnen und Kunden und den Verkauf von augenoptischen Produkten vor und halten diese instand. (K3)

- Wenden die betrieblichen Vorgaben für die Vorbereitung der Beratungsplätze gemäss den Hygienevorschriften an
- Füllen Verbrauchsmaterial nach
- Kontrollieren die Arbeitsplätze und -mittel auf Funktionsfähigkeit

Arbeitsauftrag 1.4

Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten



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

Handlungskompetenz a2:

Sehprofil ermitteln und auswerten

Brillenglasverordnung

Beispiel-Situation

Nach dem Auspacken der Brillengläser und Nachmessen vergleicht die lernende Person die gemessenen Werte mit der Brillenglasverordnung. Die lernende Person weiss, welche Angaben der Brillenglasverordnung zum Einarbeiten der Brillengläser wichtig sind und vorhanden sein müssen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elemente der Brillenglasverordnung ▪ Anatomie des Auges 	<p>üK 2, 1. Lehrjahr / 1. Semester, November:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenglaskorrekturen und Fassungsmaße ermitteln

a2.4 Die AO prüfen und klären bei Bedarf die Plausibilität und Vollständigkeit der Verordnung (K4)

- Gleichen die Brillenglasverordnung mit den im Verkauf aufgenommenen Kundendaten ab
- Kontrollieren die Brillenglasverordnung auf Vollständigkeit
- Informieren bei fehlenden Angaben ihre•n Berufsbildner•in

Arbeitsauftrag 1.5
 Brillenglasverordnung



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen

Beispiel-Situation

Ein Kunde hat vor drei Jahren eine Sonnenbrille in einem augenoptischen Fachgeschäft im Ausland gekauft. Nun hat er diese Brille verloren, besitzt aber noch den passenden Brillenpass. Die lernende Person soll im Auftrag eines Mitarbeitenden aus dem betriebsspezifischen Herstellerprogramm die Preisangabe für die gleichen Brillengläser herausuchen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von Brillengläsern Optische Eigenschaften von Brillengläsern 	<p>üK 2, 1. Lehrjahr / 1. Semester, November:</p> <ul style="list-style-type: none"> Brillenglasmaterialien Eingangskontrolle Brille

a3.1 Die AO beraten Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Brillengläsern (K6)

- Vergleichen verschiedene Glaslieferanten und deren Warenangebot
- Vergleichen Fremdprodukte mit dem Warenangebot des Lehrbetriebs
- Schliessen anhand des Restreflexes auf mögliche Beschichtungen
- Ermitteln Farben und deren Tönungsgrad
- Bestimmen mit Hilfe der Preisliste die Preise

Arbeitsauftrag 1.6

Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen: Lieferprogramme vergleichen



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b2:

Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten

Beispiel-Situation

Vor dem Montageprozess kontrolliert die lernende Person die Brillengläser sowie die Fassung auf Produktionsfehler. Bei einer kundeneigenen Fassung achtet sie besonders darauf, ob Defekte vorhanden sind und dokumentiert diese.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Eingangskontrolle von Brillenfassungen und -gläsern 	<p>üK 1, 1. Lehrjahr / 1. Semester, August:</p> <ul style="list-style-type: none"> Experimentieren mit Fassungsmaterialien <p>üK 2, 1. Lehrjahr / 1. Semester, November:</p> <ul style="list-style-type: none"> Brillenglasmaterialien Eingangskontrolle Brille

b2.1 Die AO führen Qualitätskontrollen bei Brillengläsern gemäss aktuellen Normen und betrieblichen Vorgaben durch. (K3)

- Unterscheiden verschiedene Brillenglasmaterialien
- Kontrollieren Beschichtungen und Tönungen gemäss Auftrag
- Ordnen Brillenglasfehler ein

b2.2 Die AO führen Qualitätskontrollen bei Brillenfassungen gemäss aktuellen Normen und betrieblichen Vorgaben durch. (K3)

- Unterscheiden verschiedene Brillenfassungsmaterialien
- Kontrollieren die Oberflächenqualität der Brillenfassungen
- Ordnen Materialfehler ein

Arbeitsauftrag 1.7

Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten:
 Eingangskontrolle von Brillengläsern und -fassungen



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b1:

Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern

Beispiel-Situation

Am Morgen wurde ein Paket mit neuen Brillengläsern geliefert. Die lernende Person packt dieses in der Werkstatt aus. Aufgrund ihres Ausbildungsstandes kontrolliert sie ausschliesslich die Einstärkengläser auf Produktionsfehler, misst deren Korrekturwerte nach und arbeitet die Einstärkengläser anschliessend in die Brillenfassungen ein.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern 	<p>üK 2, 1. Lehrjahr / 1. Semester, November:</p> <ul style="list-style-type: none"> Brillenglasmaterialien Eingangskontrolle Brille <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eine persönliche Checkliste für die Eingangskontrolle der Brillengläser (Arbeitsauftrag aus Lerndokumentation) mitnehmen

b1.2 Sie montieren Brillengläser fachgerecht und nach betrieblichen Vorgaben (K3)

- Führen eine Eingangskontrolle bei Einstärkengläsern durch
- Stellen eine Formscheibe her
- Bearbeiten verschiedene Einstärkengläser
- Messen die Brillenfassungen aus
- Montieren unterschiedliche Einstärkengläser in die ausgemessenen Brillenfassungen

b1.3 Die AO bearbeiten augenoptische Produkte nach betriebsinternen und aktuell gültigen Norm- und Toleranzwerten (K3)

- Berücksichtigen bei der Eingangskontrolle der Einstärkengläser die betriebsinternen und aktuell gültigen Norm- und Toleranzwerte

Arbeitsauftrag 1.8

Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern:
 Brillengläser von Hand umschleifen



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b1:

Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

Reparaturen von Brillenfassungen

Beispiel-Situation

Einer Kundin, die ihre Ferien in der Schweiz verbringt, ist die Lesebrille kaputt gegangen. Sie wünscht sich eine schnelle Reparatur, so dass sie die Brille noch nutzen kann, bis sie wieder zu Hause ist. Um die Brille wieder tragbar zu machen, muss die lernende Person die Brille kitten und einen Ersatzbügel anschrauben.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<p>üK 1, 1. Lehrjahr / 1. Semester, August:</p> <ul style="list-style-type: none"> Experimentieren mit Brillenfassungsmaterialien

b1.4 Die AO bearbeiten verschiedene Fassungsmaterialien (K3)

- Bearbeiten verschiedene Brillenfassungen materialspezifisch

b1.7 Die AO führen Reparaturen an Fassungen durch und montieren Ersatzteile (K3)

- Führen Kittungen durch
- Kürzen oder verlängern Bügel
- Montieren verschiedene Ersatzteile

Arbeitsauftrag 1.9

Reparaturen von Brillenfassungen



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b3:

Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

Grundausrichtung und vorangepasste Brillenfassungen

Beispiel-Situation

Bereits bei der Bearbeitung der Brille achtet die lernende Person auf etwaige Voranpassungen und auf die Grundausrichtung der Brillenfassung. So wird gewährleistet, dass der erste Eindruck der Kunden mit einem angenehmen Sitz der Brille verbunden ist.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundausrichtung und vorangepasste Brillenfassungen 	<p>üK 2, 1. Lehrjahr / 1. Semester, November:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundausrichtung <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorlage für die Wiederherstellung der Voranpassungen fertigmachen (laminiert, graviert, in Holz, ...)

b3.2 Die AO unterscheiden zwischen Voranpassung und anatomisch korrekter Endanpassung und führen diese je durch. (K3)

5 L

- Führen die Grundausrichtung an verschiedenen Brillenfassungen aus unterschiedlichen Materialien durch
- Üben an Mitarbeitenden Endanpassungen von Brillenfassungen

Arbeitsauftrag 1.10

Grundausrichtung und vorangepasste Brillenfassungen



Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c1:

Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten

Erfassen und Pflegen von Lieferantendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem

Beispiel-Situation Die lernende Person soll einen neuen Fassungslieferanten im betriebsinternen Verwaltungssystem ergänzen. Dabei soll sie alle, für eine Bestellung relevanten Daten hinterlegen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datenschutz ▪ Marketingmassnahmen und Kommunikationskanäle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ –

c1.3 Die AO erfassen und pflegen Lieferantendaten für Bestellungen im betriebsinternen Verwaltungssystem. (K3)

- Erfassen und modifizieren Lieferantendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c3:

Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren

Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb

Beispiel-Situation

Die lernende Person lädt ihre Eltern in den Betrieb ein. Sie führt sie durch die Räumlichkeiten, erklärt weshalb Brillen unterschiedlich präsentiert werden, warum es sinnvoll ist, dass alle Mitarbeitenden eine moderne Brille und zum Geschäft passende Kleidung tragen und erzählt ihnen, welche Serviceleistungen der Betrieb anbietet. Sie zeigt den Eltern, welche dieser Serviceleistungen sie an Kundenaufträgen schon ausführen darf.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
▪ –	▪ –

c3.2 Die AO leben die Geschäftsphilosophie und präsentieren das Leistungsangebot des Betriebs. (K3) 20 L

- Stellen den Kunden das Dienstleistungs- und Warenangebot vor

Arbeitsauftrag 1.11

Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb:
 Dienstleistungs- und Warenangebote



Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Unterstützen bei der Inventur

Beispiel-Situation

Am Ende des Jahres steht die Inventur an. Die lernende Person zählt im Lager, im Ladenlokal und Schaufenster die vorhandenen augenoptischen Produkte und hält sie im betriebsinternen Verwaltungssystem fest.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
▪ –	▪ –

d1.11 Die AO unterstützen die Inventur des Warenbestandes ihres Augenoptikgeschäfts. (K3)

- Zählen augenoptische Produkte und weisen auf Auffälligkeiten (z.B. defekte Produkte) hin

Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 1. Semester



Erledigt:

1.1 Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie: Empfang und Begrüssung, Umgangsformen und Sprachgebrauch a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<input type="checkbox"/>
1.2 Allgemeine und betriebsinterne Vorgaben zum Datenschutz: Kundendaten c1: Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten	<input type="checkbox"/>
1.3 Lagerung und Handhabung von lösungsmittelhaltigen Verbrauchsmaterialien d1: Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	<input type="checkbox"/>
1.4 Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten d2: Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf	<input type="checkbox"/>
1.5 Brillenglasverordnung a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
1.6 Materialien, Beschichtungen und Eigenschaften von verschiedenen Brillenglastypen: Lieferprogramme vergleichen a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
1.7 Qualitätskontrolle von augenoptischen Produkten: Eingangskontrolle von Brillengläsern und -fassungen b2: Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	<input type="checkbox"/>
1.8 Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern: Brillengläser von Hand umschleifen b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<input type="checkbox"/>
1.9 Reparaturen von Brillenfassungen b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<input type="checkbox"/>
1.10 Grundausrichtung und vorgepasste Brillenfassungen b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<input type="checkbox"/>
1.11 Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten Betrieb: Dienstleistungs- und Warenangebote c3: Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren	<input type="checkbox"/>

Für jeden Arbeitsauftrag steht in der **Lerndokumentation** für die Lernenden eine passende **Word-Datei** zu Verfügung, downloadbar auf www.vbao.ch. Für jeden der vier Handlungskompetenz-Bereiche gibt es zudem auch **Blanko-Arbeitsblätter** für ergänzende Arbeitsaufträge.

Zur Erinnerung:

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden. Die Links zum **Formular** finden sich ebenfalls auf www.vbao.ch.

Sicherheitsinstruktionen: Die begleitenden Massnahmen zu den gefährlichen Arbeiten müssen von den Berufsbildenden **während der ganzen Lehrdauer angeleitet, geschult und überwacht** werden. Diese Schulungen sind vom Lehrbetrieb umzusetzen und mit den Unterschriften der Lernenden und der Berufsbildenden nachzuweisen. Nachweis via Tabelle **Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit**, downloadbar unter www.vbao.ch.

1. Lehrjahr / 2. Semester



1. Lehrjahr / 2. Semester

Handlungskompetenz	Themen	
a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten		
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche ▪ Analysetool Sehprofil 	1
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme 	1
a4 Augenoptische Produkte verkaufen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezahlprozesse 	-
a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Handhabung von Pflege- und Lösungsmitteln gemäss Sicherheitsdatenblättern ▪ Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern 	- 1
Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten		
b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern 	1
b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenanpassung 	1
Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen		
c2 Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenaufträge bestellen und verwalten 	1
c3 Den Augenoptikbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationskanäle Lehrbetrieb 	1
Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren		
d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lager- und Warenbestand prüfen, Warenbestellung ▪ Waren auszeichnen ▪ Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten 	- -



Anzahl Arbeitsaufträge:

Total 7

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

Handlungskompetenz a5:

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

Handhabung von Pflege- und Lösungsmitteln gemäss Sicherheitsdatenblättern

Beispiel-Situation

Die lernende Person wird im Verkaufsraum von einer Kundin angesprochen, die in der Kosmetikbranche arbeitet. Sie möchten wissen, ob sie die Lackspritzer auf ihrer Brille mit Nagellackentferner behandeln darf.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Kundenempfehlungen zur Handhabung und Pflege von augenoptischen Produkten 	<ul style="list-style-type: none"> –

a5.2 Die AO erklären Kundinnen und Kunden den korrekten Umgang mit Pflege- und Lösungsmittel gemäss Sicherheitshinweisen auf Verpackungen oder Sicherheitsdatenblättern. (K3)

- Weisen die Kunden in die Anwendung und Lagerung von Reinigungsmitteln für augenoptische Produkte adressatengerecht ein

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

Handlungskompetenz a5:

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

Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern

Beispiel-Situation

Die lernende Person wird von einem Mitarbeiter gebeten, die Brillen seiner Kundin zu reinigen, währenddem er die optometrische Augenprüfung vornimmt.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Kundenempfehlungen zur Handhabung und Pflege von augenoptischen Produkten 	<ul style="list-style-type: none"> –

a5.4 Die AO erklären Kundinnen und Kunden Merkmale von Materialien von Brillenfassungen und Brillengläsern im Hinblick auf Handhabung, Hygiene und Pflege. (K2)

- Unterscheiden zwischen verschiedenen Materialien von Brillenfassungen und -gläsern und erläutern der Kundschaft die richtige Pflege

Arbeitsauftrag 2.1

Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern



Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c2:

Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten

Kundenaufträge bestellen und verwalten

Beispiel-Situation

Ein Kunde gibt eine dringende Bestellung für einen Ersatzbügel in Auftrag. Die lernende Person löst die Bestellung aus. Sie kontrolliert in regelmässigen Abständen, ob die bestellte Ware eingegangen ist. Dabei behält die lernende Person das mit dem Kunden vereinbarte Lieferdatum im Auge. Sobald der Ersatzbügel im Betrieb eintrifft, prüft sie den Wareneingang und erfasst sie im betriebsinternen Verwaltungssystem.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
▪ –	▪ –

c2.1 Die AO organisieren und erledigen Kundenaufträge und Bestellungen nach Dringlichkeit. (K3)

- Bestellen Brillenersatzteile
- Organisieren Kundenaufträge nach Dringlichkeit

c2.3 Die AO vereinbaren und überwachen den Liefertermin des Kundenauftrags. (K3)

- Vereinbaren Termine mit Kunden
- Behalten Liefertermine im Auge und informieren die Kundschaft bei Abweichungen

c2.4 Die AO überprüfen den Wareneingang des Kundenauftrags anhand der Bestellung und des Lieferscheins. (K3)

- Prüfen, ob die richtige Ware für den Kunden eingegangen und die Lieferung vollständig ist
- Führen eine Qualitätskontrolle durch
- Bei unvollständigen und/oder mangelhaften Lieferungen leiten sie die entsprechenden Massnahmen ein

c2.5 Die AO erfassen den Wareneingang im betriebsinternen Verwaltungssystem. (K3)

- Passen den Warenbestand gemäss der Lieferung im betriebsinternen Verwaltungssystem an
- Erfassen neue Waren

Arbeitsauftrag 2.2

Kundenaufträge bestellen und verwalten:
 Bestellvorgang Kundenauftrag



Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Lager- und Warenbestand prüfen, Warenbestellung

Beispiel-Situation

Die lernende Person prüft im Lager den Bestand von Kontaktlinsenpflegemitteln. Dabei stellt sie fest, dass gewisse Pflegemittel fehlen und löst deren Bestellung aus.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
<ul style="list-style-type: none"> Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten 	<ul style="list-style-type: none"> –

d1.1 Die AO bestellen Waren für das Lager nach Bestellvorgaben. (K3)

- Wenden Kommunikationsmittel für die Bestellung beim Lieferanten an
- Lösen Bestellungen gemäss Vorgaben aus

d1.2 Die AO vereinbaren und überwachen den Liefertermin der Lagerwaren. (K3)

- Vereinbaren Termine mit Lieferanten
- Behalten Liefertermine im Auge und informieren bei Abweichungen

d1.3 Die AO überprüfen den Wareneingang für das Lager anhand der Bestellung und des Lieferscheins.

- Prüfen, ob die richtige Ware für das Lager eingegangen und die Lieferung vollständig ist
- Führen eine Sichtkontrolle durch
- Bei unvollständigen und/oder mangelhaften Lieferungen leiten sie die entsprechenden Massnahmen ein

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Waren auszeichnen

Beispiel-Situation

Die lernende Person zeichnet die kontrollierten Kontaktlinsenpflegemittel mit dem Verkaufspreis aus.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
<ul style="list-style-type: none"> Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten 	<ul style="list-style-type: none"> –

d1.4 Die AO beschriften die Waren mit Etikettier- und Auszeichnungssystemen des Augenoptikergeschäfts. (K3)

- Zeichnen Waren mit dem betrieblichen Auszeichnungssystem aus

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten

Beispiel-Situation

Die lernende Person nimmt eine Lieferung von Kontaktlinsenpflegemitteln entgegen. Sie kontrolliert die Vollständigkeit der Lieferung und die einwandfreie Qualität der Produkte. Des Weiteren beachtet sie für die Lagerhaltungen die Haltbarkeitsdaten sowie den Absatz und sortiert die Pflegemittel sinnvoll ein.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten 	<ul style="list-style-type: none"> –

d1.5 Die AO lagern augenoptische Produkte fachgerecht ein. (K3)

- Wenden die Vorgaben für die korrekte Lagerung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten an
- Sortieren die Waren nach Vorgaben ein

d1.6 Die AO überprüfen die Verfalldaten von Kontaktlinsenpflegeprodukten. (K3)

- Setzen die Herstellervorgaben für die Lagerung um und beachten die Verfalldaten
- Melden Auffälligkeiten

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

Handlungskompetenz a4:

Augenoptische Produkte verkaufen

Bezahlprozesse

Beispiel-Situation

Eine Kundin möchte bei der lernenden Person das Kontaktlinsenpflegemittel zahlen und klärt mit der Lernenden, welche Bezahlmöglichkeiten vorhanden sind. Die Kundin möchte mit der Karte bezahlen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
▪ –	▪ –

a4.5 Die AO führen Bezahlprozess durch. (K3)

- Nutzen das betriebsinterne Kassensystem
- Bearbeiten unterschiedliche Zahlungsmittel (z.B. Bar- oder Kartenzahlung, Twint)

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

Handlungskompetenz a2:

Sehprofil ermitteln und auswerten

Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche

Beispiel-Situation

Die lernende Person interpretiert die Brillenglasverordnung, damit sie später bei einer Bedarfsanalyse (Sehprofil) einem Kunden erklären kann, welche Fehlsichtigkeit vorliegt und in welchen Distanzen er sehen kann.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none">▪ Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche▪ Heterophorien und Heterotropien	üK 3, 1. Lehrjahr / 2. Semester, April: <ul style="list-style-type: none">▪ Prismatische Brillengläser

a2.6 Die AO interpretieren die Brillenglasverordnung und erklären sie adressatengerecht der Kundschaft. (K4)

- Besprechen mit ihrem/ihrer Berufsbildner·in kundenspezifische Brillenglasverordnungen (z.B. Sphäre/Zylinder/Achse)

a2.7 Die AO berechnen deutliche Sehbereiche und die Auswirkungen bei Veränderungen gemäss Brillenglasverordnung. (K3)

- Besprechen mit ihrem/ihrer Berufsbildner·in die Fehlsichtigkeiten der Kunden gemäss Brillenglasverordnung.
- Ordnen den Fehlsichtigkeiten die passenden Sehbereiche zu

Arbeitsauftrag 2.3

Brillenglasverordnung:
Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche



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

Handlungskompetenz a2:

Sehprofil ermitteln und auswerten

Analysetool Sehprofil

Beispiel-Situation

Die lernende Person möchte einem Familienmitglied eine Sonnenbrille zum Geburtstag schenken. Die Mitarbeitende, die sie bei der Auswahl der Brille unterstützt, möchte von der lernenden Person wissen, in welchen Alltagssituationen die Brille verwendet wird.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
<ul style="list-style-type: none"> Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche 	<p>üK 3, 1. Lehrjahr / 2. Semester, April:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prismatische Brillengläser <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Liste mit fünf wichtigen Fragen für eine Bedarfsanalyse für Sonnenbrillen erstellen

a2.2 Die AO erfragen den primären Bedarf für eine Sehlösung von Kundinnen und Kunden. (K3)

- Ermitteln den primären Bedarf für eine Sehlösung

a2.3 Die AO ermitteln mit verschiedenen Fragen und Analysetools das Sehprofil. (K3)

- Ermitteln die weiteren Einsatzgebiete und Bedürfnisse der Kundschaft mittels Analysetool

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b1:

Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern

Beispiel-Situation

Am Morgen wurde ein Paket mit neuen Brillengläsern geliefert. Die lernende Person packt diese in der Werkstatt aus. Sie kontrolliert alle Brillengläser auf Produktionsfehler, misst die Korrekturwerte nach und arbeitet die Einstärken- und Mehrstärkengläser anschliessend in die Brillenfassungen ein. Besonderes Augenmerk legt sie auf die Bearbeitung der Sportbrillen, deren Durchwölbung nicht der klassischen Brillenfassung entspricht.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Brillengläsern 	<p>üK 3, 1. Lehrjahr / 2. Semester, April:</p> <ul style="list-style-type: none"> Einstärken- und Sonnenbrillengläser Prismatische Brillengläser <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zwei Bestellungen von prismatischen Brillengläsern ausführen, die Brillengläser einschleifen und eine Endkontrolle durchführen

b1.2 Sie montieren Brillengläser fachgerecht und nach betrieblichen Vorgaben (K3)

- Führen eine Qualitätskontrolle bei prismatischen Einstärken- und Mehrstärkengläsern sowie Sportbrillen durch
- Bearbeiten verschiedene prismatische Einstärkengläser und Mehrstärkengläser sowie Sportbrillen
- Montieren unterschiedliche prismatische Einstärkengläser und Mehrstärkengläser in die Brillenfassungen

b1.3 Die AO bearbeiten augenoptische Produkte nach betriebsinternen und aktuell gültigen Norm- und Toleranzwerten (K3)

- Kontrollieren, ob Gravuren und die bestellten Brillenglaswerte übereinstimmen
- Berücksichtigen bei der Kontrolle der prismatischen Einstärkengläser und Mehrstärkengläser die betriebsinternen und aktuell gültigen Norm- und Toleranzwerte
- Messen die Brillenfassungen aus und beachten die Scheibenhöhe in Bezug auf die Mindesteinschleifhöhe bei Mehrstärkengläsern

Arbeitsauftrag 2.4

Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b3:

Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

Brillenanpassung

Beispiel-Situation

Die lernende Person verkauft eine unkorrigierte Sonnenbrille. Diese passt sie dem Kunden optimal an, damit dieser ein gutes Tragegefühl hat.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte ÜK
<ul style="list-style-type: none">Brillenanpassung	üK 3, 1. Lehrjahr / 2. Semester, April: <ul style="list-style-type: none">Endanpassung

b3.1 Die AO passen Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden nach anatomischen Gegebenheiten und dem subjektiven Tragegefühl an. (K3)

- Passen Brillenfassungen anatomisch an
- Berücksichtigen bei der Anpassung das subjektive Tragegefühl der Kundinnen und Kunden

Arbeitsauftrag 2.5

Brillenanpassung:
Anatomisch



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme

Beispiel-Situation

Die lernende Person möchte für sich eine Brille aussuchen. Sie schaut im Spiegel welche Gesichtsform sie hat und überlegt, welche Art Brillenfassung zu ihrer Gesichtsform und ihrem Kleidungsstil passt.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Sport- und Sonnenbrillen Fassungsmaterialien Beratungsgespräche 	<p>üK 3, 1. Lehrjahr / 2. Semester, April:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visagisme <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lieblingssonnenbrille mitbringen

a3.6 Die AO beraten Kundinnen und Kunden bei der Auswahl einer Brillenfassung typgerecht und stilorientiert. (K6)

5 L

- Unterscheiden Gesichtsformen und Kleidungsstile
- Differenzieren die unterschiedlichen Fassungsformen ihrer Brillenkollektionen
- Analysieren Gesichtsformen und Kleidungsstil bei Mitarbeitenden, Familienmitgliedern und sich selbst
- Können einordnen, ob Glaswahl und Brillenfassung zusammen harmonieren

Arbeitsauftrag 2.6

Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme:
 Gesichts- und Brillenfassungsformen



Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c3:

Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren

Kommunikationskanäle Lehrbetrieb

Beispiel-Situation

Die lernende Person bewirbt auf dem betrieblichen Social-Media-Kanal eine neue Brillenkollektion und lädt zu einem Präsentationsevent mit Apéro ein.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationskanäle ▪ Marketingmassnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ -

c3.1 Die AO kommunizieren zeitgemäss und nach betrieblichen Vorgaben, um eine hohe Kundenbindung zu erreichen. (K3)

- Setzen Social Media Plattformen zur Produktwerbung gemäss Geschäftsphilosophie ein
- Setzen marketingtechnische Mittel (z.B. Flyer, Kundenportfolio, Werbegeschenke) und eine personalisierte Kommunikation für eine hohe Kundenbindung ein

Arbeitsauftrag 2.7

Kommunikationskanäle Lehrbetrieb:
 Sonnenbrillenwerbung



Arbeitsaufträge 1. Lehrjahr / 2. Semester



Erledigt:

2.1 Pflege von Brillenfassungen und Brillengläsern

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

2.2 Kundenaufträge bestellen und verwalten: Bestellvorgang Kundenauftrag

c2: Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten

2.3 Brillenglasverordnung: Fehlsichtigkeiten und ihre deutlichen Sehbereiche

a2: Sehprofil ermitteln und auswerten

2.4 Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von prismatischen Einstärkengläsern sowie von Mehrstärken- und Sportbrillengläsern

b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

2.5 Brillenanpassung: Anatomisch

b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

2.6 Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme: Gesichts- und Brillenfassungsformen

a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

2.7 Kommunikationskanäle Lehrbetrieb: Sonnenbrillenwerbung

c3: Den Augenoptikerbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren

Für jeden Arbeitsauftrag steht in der **Lerndokumentation** für die Lernenden eine passende **Word-Datei** zu Verfügung, downloadbar auf www.vbao.ch. Für jeden der vier Handlungskompetenz-Bereiche gibt es zudem auch **Blanko-Arbeitsblätter** für ergänzende Arbeitsaufträge.

Zur Erinnerung:

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden. Die Links zum **Formular** finden sich ebenfalls auf www.vbao.ch.

Sicherheitsinstruktionen: Die begleitenden Massnahmen zu den gefährlichen Arbeiten müssen von den Berufsbildenden **während der ganzen Lehrdauer angeleitet, geschult und überwacht** werden. Diese Schulungen sind vom Lehrbetrieb umzusetzen und mit den Unterschriften der Lernenden und der Berufsbildenden nachzuweisen. Nachweis via Tabelle **Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit**, downloadbar unter www.vbao.ch.

2. Lehrjahr / 3. Semester



2. Lehrjahr / 3. Semester

Handlungskompetenz	Themen	
a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten		
a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	▪ Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse	1
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten	▪ Bedarf und Nutzen gegenüberstellen ▪ Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Einstärkengläser	1 1
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	▪ Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Einstärkengläsern ▪ Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme ▪ Beratung Einstärkengläser ▪ Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren	- - 1 1
a4 Augenoptischen Produkte verkaufen	▪ Bestätigung Wahl der Sehlösung	-
b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten		
b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	▪ Endkontrolle abgabefertige Brille (Qualität, Normen, betriebliche Vorgaben)	1
b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	▪ Unterschied Voranpassung Endanpassung	1
c Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen		
c1 Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten	▪ Erfassen und mutieren von Kundendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem	-
c2 Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten	▪ Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten	1
d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren		
d2 Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten	▪ Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten	1



Anzahl Arbeitsaufträge:

Total 9

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c1:

Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten

Erfassen und mutieren von Kundendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem

Beispiel-Situation

Ein Kunde ist umgezogen, deshalb mutiert die AO seine Adressdaten und kontrolliert, ob seine Telefonnummer noch korrekt ist.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

c1.2 Die AO erfassen oder mutieren Kundendaten im betriebsinternen Kundenverwaltungssystem. (K3)

- Erfassen und modifizieren Kundendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem

Arbeitsauftrag 3.1

Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten:
Bestellung prismatische Brillengläser



Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c2:

Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten

Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten

Beispiel-Situation

Die lernende Person überprüft vor der Bestellung den Kundenauftrag auf korrekte Bestelldaten. Dabei achtet sie darauf, dass der korrekte Durchmesser notiert, ein sinnvolles Brillenglasmaterial und wenn nötig eine Mittendickenminimierung gewählt wurde.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Prüfung der zur Bestellung relevanten Brillenglasdaten 	<p>üK 3, 1. Lehrjahr / 2. Semester, April</p> <ul style="list-style-type: none"> Prismatische Brillengläser <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zwei Bestellungen von prismatischen Brillengläsern ausführen, die Brillengläser einschleifen und eine Endkontrolle durchführen (üK 4 mitnehmen inkl. Brillenglasverordnung und Zentrierdaten).

c2.2 Die AO berücksichtigen bei der Bestellung den Zusammenhang zwischen Brillenglas-, Fassungsdaten. (K3) Zentrier- und Fassungsdaten.

- Analysieren Fassungs- und Zentriermasse unter Berücksichtigung der Brillenglaswahl und bestellen die optimalen Brillengläser

Arbeitsauftrag 3.1

Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten:
 Bestellung prismatische Brillengläser



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

Handlungskompetenz a1:

Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse

Beispiel-Situation

Der lernenden Person fällt bei der Bedarfsanalyse auf, dass die Kunden ihre Wünsche auf unterschiedliche Weise mitteilen. Die lernende Person stellt für sich fest, dass sie situativ auf ihre Kunden eingehen und ihren Sprachgebrauch sowie ihr Verhalten jedes Mal aufs Neue adaptieren muss.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse 	<p>üK 4, 2. Lehrjahr / 3. Semester, Oktober</p> <ul style="list-style-type: none"> Beratungs- und Verkaufsgespräche <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erstellen Sie eine Liste mit mindestens vier technischen Eigenschaften von Brillengläsern, z.B. Index. Beschreiben Sie zu jeder technischen Eigenschaft Vorteile und Kundennutzen

a1.2 Die AO sorgen dafür, dass sich Kundinnen und Kunden willkommen fühlen. (K3)

- Empfangen Kundinnen und Kunden und stellen dabei eine positive Atmosphäre her
- Achten auf ihr eigenes Verhalten, Umgangsformen und Erscheinungsbild

a1.3 Die AO erkundigen sich nach den Wünschen und dem Bedarf der Kundinnen und Kunden. (K3)

- Ermitteln gezielt mit der entsprechenden Fragetechnik den Bedarf der Kundschaft
- Unterscheiden zwischen Wünschen und Bedarf der Kundschaft
- Berücksichtigen während dem Verkaufsgespräch das Persönlichkeitsprofil der Kundschaft

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

- Erkennt potenzielle Konfliktsituationen und reagiert entsprechend
- Beschreiben den Berufsbildnern welche Körperhaltung sie gegenüber aufgebracht Kunden einnehmen
- Erläutern den Berufsbildnern, warum man aufgebracht Kunden ausreden lassen soll

Arbeitsauftrag 3.2

Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse:
 Kundenbedarf



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b3:

Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

Unterschied Voranpassung Endanpassung

Beispiel-Situation

Eine Kundin hat sich für eine neue Brillenfassung entschieden. Die lernende Person muss die Brillenfassung nun voranpassen, damit die Zentrierdaten ermittelt werden können.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

b3.2 Die AO unterscheiden zwischen Voranpassung und anatomisch korrekter Endanpassung und führen diese je durch. (K3)

- Differenzieren zwischen Voranpassung und Endanpassung
- Richten Brillenfassungen zur Voranpassung aus
- Führen Voranpassungen durch
- Führen Endanpassungen durch

Arbeitsauftrag 3.3

Unterschied Voranpassung Endanpassung:
 Voranpassung, Ermittlung Zentrierdaten



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b2:

Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

Endkontrolle abgabefertige Brille (Qualität, Normen, betriebliche Vorgaben)

Beispiel-Situation

Nach der Überprüfung der Brillenglas- und Kundenparameter kontrolliert die lernende Person die Qualität der gesamten Brille sowie deren Endverarbeitung. Zeigt die Kontrolle, dass die Brille in einwandfreien Zustand ist, gibt sie diese zur Abgabe frei.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Endkontrolle abgabefertige Brille 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr / 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Endkontrolle Brillen

b2.3 Die AO führen Qualitätskontrollen bei abgabefertigten Brillen gemäss aktuellen Normen und betrieblichen Vorgaben durch.

- Prüfen die Unversehrtheit der Brillenfassung und der Brillengläser nach der Montage
- Prüfen bei der Endkontrolle der Brille die betrieblichen Qualitätsstandards (z.B. Verkörnen, Loctite, ...)
- Kontrollieren die abgabefertigen Brillen gemäss aktuellen Normen
- Kontrollieren Brillenglaswerte mit der Brillenglasverordnung
- Kontrollieren die Zentrierdaten der montierten Brillengläser mit den Werten des Auftrags
- Messen Brillengläser nach und zeichnen sie an
- Prüfen die Zentrierdaten der Brillengläser gemäss kundenspezifischen Messdaten
- Prüfen die montierten Brillengläser nach aktuellen Normen und den betrieblichen Vorgaben

Arbeitsauftrag 3.4

Endkontrolle abgabefertige Brille



Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d2:

Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten

Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten

Beispiel-Situation

Die lernende Person bereitet die Verkaufsräumlichkeiten für den täglichen Gebrauch vor. Hierzu ordnet sie die Produkte ansprechend und gemäss den Vorgaben an. Die Hilfsmittel für den Verkauf überprüft sie auf die Funktionsweise und sorgt für ein sauberes Ladenbild.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

d2.4 Die AO bereiten die Verkaufsräumlichkeiten vor und ordnen Ausstellungs-, Verkaufs- und Dekorationsgegenstände nach Vorgaben an. (K3)

- Ordnen Produkte gemäss Vorgaben ein
- Reinigen und überprüfen die Verkaufsflächen sowie die Hilfsmittel für den Verkauf
- Gestalten ansprechende Verkaufsräumlichkeiten

Arbeitsauftrag 3.5

Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten



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

Handlungskompetenz a2:

Sehprofil ermitteln und auswerten

Bedarf und Nutzen gegenüberstellen

Beispiel-Situation

Bei der Erstellung des Sehprofils stellt die lernende Person der Kundin Fragen zu ihrem Alltag und geht spezifisch auf Freizeitaktivitäten und das Berufsleben ein. Daraus leitet sie die Ansprüche bzw. den Bedarf der Kundin ab und empfiehlt das korrekte augenoptische Produkt. Dabei argumentiert sie nutzenbezogen, so dass die Kundin überzeugt ist, dass das augenoptische Produkt ihren Wünschen und ihrem Bedarf gerecht wird.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<p>üK 4, 2. Lehrjahr / 3. Semester, Oktober</p> <ul style="list-style-type: none"> Sehprofil Deutliche Sehbereiche Beratungs- und Verkaufsgespräche <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erstellen eine Liste mit mindestens vier technischen Eigenschaften von Brillengläsern, z.B. Index. Beschreiben zu jeder technischen Eigenschaft Vorteile und Kundennutzen. Alle Lernende bringen Produktkataloge von Brillengläsern verschiedener Glaslieferanten mit.

a2.2 Die AO erfragen den primären Bedarf für eine Sehlösung von Kundinnen und Kunden. (K3)

- Ermitteln den primären Kundenbedarf
- Wenden Fragetechniken gezielt an

a2.3 Die AO ermitteln mit verschiedenen Fragen und Analysetools das Sehprofil. (K4)

- Wenden Analysetools (z.B. Fragenkatalog) für das Ermitteln des Sehprofils an
- Kommunizieren adressatengerecht (unterschiedliche Kommunikation mit älteren Personen oder Jugendlichen)
- Interpretieren Antworten der Kunden objektiv und fachgerecht

a2.5 Die AO dokumentieren die Ergebnisse der Erstellung des Sehprofils (K3)

- Notieren relevante Kundendaten im betriebsinternen Verwaltungssystem

a2.6 Die AO interpretieren die Brillenglasverordnung und erklären sie adressatengerecht der Kundschaft. (K4)

- Erklären der Kundschaft ihre Fehlsichtigkeit aufgrund der Brillenglasverordnung

Arbeitsauftrag 3.6

Bedarf und Nutzen gegenüberstellen:
 Auftrag aus üK



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

Handlungskompetenz a2:

Sehprofil ermitteln und auswerten

Veränderung im deutlichen Sehbereich – Einstärkengläser

Beispiel-Situation

Die lernende Person empfiehlt einem Kunden aufgrund seines Sehprofils eine Lese- und eine Fernbrille. Sie erklärt dem Kunden, warum er die Lesebrille nicht zum Autofahren benutzen kann.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<p>üK 4, 2. Lehrjahr / 3. Semester, Oktober</p> <ul style="list-style-type: none"> Sehprofil Deutliche Sehbereiche Beratungs- und Verkaufsgespräche <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eigene Kontaktlinsen aus dem Betrieb mitbringen (korrigiert, fehlkorrigiert, entweder 5er Packet Tageslinsen oder Monatslinsen mit Behälter) und die dazugehörigen deutlichen Sehbereiche berechnen.

a2.7 Die AO beziehen die deutlichen Sehbereiche der Kundinnen und Kunden in die Ermittlung des Sehprofils ein. (K5)

- Analysieren im Beratungsgespräch, in welchen Bereichen Kundinnen und Kunden mit der gewünschten Sehlösung sehen können
- Beurteilen, ob der Bedarf der Kundschaft und die empfohlene Sehlösung die gewünschten Sehbereiche umfassen kann

a2.8 Die AO erklären adressatengerecht Veränderungen der deutlichen Sehbereiche. (K2)

- Verdeutlichen den Kunden in einfachen Worten, welche Veränderungen sie bei den deutlichen Sehbereichen erwarten können
- Erläutern den Kunden, welche Sehlösungen für welche Aufgaben eingesetzt werden dürfen (z.B. Lesebrille nicht zum Autofahren)

Arbeitsauftrag 3.7

Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Einstärkengläser



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Einstärkengläsern

Beispiel-Situation

Ein Freund einer lernenden Person beginnt eine Ausbildung als Chemielaborant. Nun muss er sich eine Schutzbrille zulegen. Er möchte von der lernenden Person wissen, worauf er beim Kauf dieser Schutzbrille achten muss.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> -

a3.4 Die AO beraten Kundinnen und Kunden im Hinblick auf geltende gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen. (K2)

- Listen auf, welche Glasmaterialien und welche Fassungsmaterialien für Schutzbrillen geeignet sind
- Erläutern der Kundschaft den Zusammenhang zwischen Glasdicken und Schutzbrillengläsern
- Beschreiben, welche Tönungen (Farben und Intensität) zu welchem Zweck eingesetzt werden dürfen

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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Stil, Gesicht und Fassungswahl – Visagisme

Beispiel-Situation

Die lernende Person berät einen Kunden bei der Fassungswahl. Sie analysiert die Gesichtsform und den Kleidungsstil des Kunden. Der Kunde hat ein ovales Gesicht und ist elegant gekleidet. Passend zu ihrer Analyse präsentiert sie dem Kunden klassische, eckige Formen und trendige Fassungsmaterialien.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<p>üK 4, 2. Lehrjahr / 3. Semester, Oktober</p> <ul style="list-style-type: none"> Beratungs- und Verkaufsgespräche

a3.6 Die AO beraten Kundinnen und Kunden bei der Auswahl einer Brillenfassung typgerecht und stilorientiert. (K6)

- Analysieren Gesichtsformen und Kleidungsstil bei der Kundschaft und ordnen verschiedene Brillenfassungen zu
- Empfehlen ideale Brillenfassungen typ- und stilgerecht und berücksichtigen dabei die technischen Möglichkeiten (Glas- und Fassungswahl)

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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Beratung Einstärkengläser

Beispiel-Situation

Die lernende Person verkauft gemeinsam mit einer Kollegin ihre erste Kundenbrille. Der Kunde ist ein Onkel, der auf Grund einer neuen Brillenglasverordnung eine neue Fernbrille benötigt. Er möchte seinen Neffen/seine Nichte während der Ausbildung unterstützen und stellt sich darum als Testperson zur Verfügung.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<p>üK 4, 2. Lehrjahr / 3. Semester, Oktober</p> <ul style="list-style-type: none"> Sehprofil Deutliche Sehbereiche Beratungs- und Verkaufsgespräche <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erstellen eine Liste mit mindestens vier technischen Eigenschaften von Brillengläsern (z.B. Index). Beschreiben zu jeder technischen Eigenschaft Vorteile und Kundennutzen. Alle Lernende bringen Produktkataloge von Brillengläsern verschiedener Glaslieferanten mit.

a3.1 Die AO beraten Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Brillengläsern. (K6)

- Folgern aus dem Kundenwunsch und dem Sehprofil auf mögliche Einstärkengläser
- Wählen aus dem betriebsinternen Lieferprogramm verschiedene Sehlösungen aus und präsentieren diese nutzen- und kundengerecht
- Erläutern der Kundschaft möglich Alternativen zur primären Glasempfehlung

a3.8 Die AO führen Beratungsgespräche strukturiert durch. (K4)

- Gliedern ein Verkaufsgespräch in unterschiedliche Abschnitte
- Reagieren auf Fragen und finden ins Beratungsgespräch zurück
- Verdeutlichen am Ende des Verkaufsgesprächs dem Kunden per Zusammenfassung das Gesamtprodukt

Arbeitsauftrag 3.8

Beratung Einstärkengläser:
 Teilschritte Verkaufsgespräch



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren

Beispiel-Situation

Die lernende Person misst alle relevanten Zentrierdaten aus, die zur korrekten Einarbeitung von Brillengläsern notwendig sind. Dabei nutzt sie das betriebsinterne Messsystem. Zur Übung misst sie alle Werte manuell nach.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Zentrierdaten von Einstärkengläsern 	<p>üK 4, 2. Lehrjahr, 3. Semester, Oktober</p> <ul style="list-style-type: none"> Beratungs- und Verkaufsgespräche

a3.10 Die AO ermitteln Zentrierdaten manuell oder digital. (K3)

- Ermitteln Zentrierdaten manuell oder mit dem betriebsinternen Messsystem
- Bestimmen anhand der Kundenparameter die optimalen Einstärkengläser
- Unterscheiden klassische von individuellen Einstärkengläsern in Bezug auf Messdaten
- Unterscheiden Hauptblick- und Nullblickrichtung passend zur gewählten Sehlösung

a3.11 Die AO adaptieren die Zentrierdaten auf die Sehlösung. (K4)

- Beschreiben Zentriervorschriften gemäss Lieferanten
- Passen die Zentrierdaten auf die Sehlösung an

Arbeitsauftrag 3.9

Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren:
 Messsystem, Messdaten



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

Handlungskompetenz a4:

Augenoptische Produkte verkaufen

Bestätigung Wahl der Sehlösung

Beispiel-Situation

Die lernende Person hat eine Sonnenbrille verkauft. Am Ende des Verkaufsgesprächs fasst sie für den Kunden nochmals alle Vorteile der ausgewählten Sonnenbrille zusammen und bestätigt somit die Wahl des Kunden positiv.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	üK 4, 2. Lehrjahr, 3. Semester, Oktober ▪ Beratungs- und Verkaufsgespräche

a4.4 Die AO bestätigen Kundinnen und Kunden aufgrund des Sehprofils die richtige Wahl der Sehlösung. (K4)

- Leiten aus dem Sehprofil den Kundennutzen her
- Legen den Kunden nutzenorientiert die Wahl ihrer Sehlösung dar und verdeutlichen so die Deckung des Bedarfs

Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 3. Semester



Erledigt:

3.1 Zusammenhang zwischen Zentrier- und Fassungsdaten: Bestellung prismatische Brillengläser c2: Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten	<input type="checkbox"/>
3.2 Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse: Kundenbedarf a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<input type="checkbox"/>
3.3 Unterschied Voranpassung Endanpassung: Voranpassung, Ermittlung Zentrierdaten b3: Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<input type="checkbox"/>
3.4 Endkontrolle abgabefertige Brille b2: Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	<input type="checkbox"/>
3.5 Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten d2: Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten	<input type="checkbox"/>
3.6 Bedarf und Nutzen gegenüberstellen: Auftrag aus üK a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
3.7 Veränderungen im deutlichen Sehbereich - Einstärkengläser a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
3.8 Beratung Einstärkengläser: Teilschritte Verkaufsgespräch a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
3.9 Zentrierdaten Einstärkengläser ermitteln und adaptieren: Messsystem, Messdaten a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>

Für jeden Arbeitsauftrag steht in der **Lerndokumentation** für die Lernenden eine passende **Word-Datei** zu Verfügung, downloadbar auf www.vbao.ch. Für jeden der vier Handlungskompetenz-Bereiche gibt es zudem auch **Blanko-Arbeitsblätter** für ergänzende Arbeitsaufträge.

Zur Erinnerung:

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden. Die Links zum **Formular** finden sich ebenfalls auf www.vbao.ch.

Sicherheitsinstruktionen: Die begleitenden Massnahmen zu den gefährlichen Arbeiten müssen von den Berufsbildenden **während der ganzen Lehrdauer angeleitet, geschult und überwacht** werden. Diese Schulungen sind vom Lehrbetrieb umzusetzen und mit den Unterschriften der Lernenden und der Berufsbildenden nachzuweisen. Nachweis via Tabelle **Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit**, downloadbar unter www.vbao.ch.

2. Lehrjahr / 4. Semester



2. Lehrjahr / 4. Semester

Handlungskompetenz	Themen	
a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten		
a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	▪ Einwandbehandlungen	1
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten	▪ Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Mehrstärkengläser	1
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	▪ Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Mehrstärkengläsern ▪ Beratung Mehrstärkengläser ▪ Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren	- 1 1
a4 Augenoptischen Produkte verkaufen	▪ Verkaufen von Kontaktlinsen, augenoptischen Produkten und Zubehör	-
a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen	▪ Brillenpflege und Handhabung von Zubehör ▪ Nutzenargumentation für augenoptische Produkte ▪ Hinweise auf herstellerepezifische Vorgaben (MepV) ▪ Handhabung und Hygiene von Kontaktlinsen und -zubehör	- - - -
b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten		
b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	▪ Modifikationen an Brillenfassungen	1
b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	▪ Parametervergleichende Abgabe von Kontaktlinsen und Pflegemitteln	-
d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren		
d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	▪ Lagerung von Kontaktlinsen	-



Anzahl Arbeitsaufträge:

Total 5

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b1:

Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

Modifikationen an Brillenfassungen

Beispiel-Situation

Die lernende Person kürzt die Bügel einer Brillenfassung aus Acetat um 15 mm,. Sie kittet und bearbeitet die Schnittstellen, danach poliert sie die Bügel. Die lernende Person richtet die Brillenfassung anschliessend nach den Vorgaben der Grundausrichtung aus.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Berechnung der Degression und Sehbereiche 	<ul style="list-style-type: none"> –

b1.5 Die AO richten Brillenfassungen fachgerecht aus. (K3)

- Richten nach Reparaturen die Brillenfassungen nach den Vorgaben der Grundausrichtung oder der Kunden aus

b1.6 Die AO passen Brillenfassungen mit verschiedenen Methoden dem Bedarf von Kundinnen und Kunden an. (K3)

- Wenden bei Modifizierungen der Brillenfassungen adäquate Verarbeitungstechniken an
- Berücksichtigen bei den Modifikationen die anatomischen Gegebenheiten der Kundschaft

Arbeitsauftrag 4.1

Modifikationen an Brillenfassungen:
 Bügel kürzen



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

Handlungskompetenz a5:

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

Brillenpflege und Handhabung von Zubehör

Beispiel-Situation

Die lernende Person erläutert bei der Abgabe einer neuen Brille, wie diese gepflegt werden muss. Dabei geht sie spezifisch auf das Fassungsmaterial, das Glasmaterial und die Aufbewahrung der Brille ein.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

5.3 Die AO führen Kundinnen und Kunden in die Brillenpflege sowie in die Handhabung und Hygiene von Brillenzubehör ein. (K3)

- Weisen die Kunden in die Brillenpflege von Brillenzubehör (z.B. Brillenkette, Etui, Putztücher) ein

a5.4 Die AO erklären Kundinnen und Kunden Merkmale von Materialien von Brillenfassungen und Brillengläser im Hinblick auf Handhabung, Hygiene und Pflege. (K2)

- Weisen die Kundschaft in die Pflege ihrer Brille unter Berücksichtigung der Materialien ein

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

Handlungskompetenz a5:

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

Nutzenargumentation für augenoptische Produkte

Beispiel-Situation

Die lernende Person präsentiert dem Kunden seine neue Sportbrille auf einem Tablett und erklärt ihm anschließend die Einstellungsmöglichkeiten an der Brillenfassung. Sie weist ihn auf die auswechselbaren Filtergläser hin und erklärt deren Einsatzgebiet.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> – 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Beratung Mehrstärkengläser <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Argumentarium bei der Beratung Mehrstärkengläser einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. Argumentarium bei Einwandbehandlungen einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen.

a5.1 Die AO präsentieren den Kundinnen und Kunden das augenoptische Produkt und erklären bei der Abgabe dessen Nutzung bedarfsgerecht. (K3)

- Präsentieren die augenoptischen Produkte ansprechend
- Weisen den Kunden adressatengerecht in die Nutzung des augenoptischen Produkts ein

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

Handlungskompetenz a2:

Sehprofil ermitteln und auswerten

Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Mehrstärkengläser

Beispiel-Situation

Die lernende Person empfiehlt einem Kunden aufgrund seines Sehprofils eine Bildschirmarbeitsplatz- und eine Mehrstärkenbrille. Sie erklärt dem Kunden, warum er die Bildschirmarbeitsplatzbrille nicht zum Autofahren benutzen kann.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Deutliche Sehbereiche Beratung Mehrstärkengläser <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Argumentarium bei der Beratung Mehrstärkengläser einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen.

a2.7 Die AO beziehen die deutlichen Sehbereiche der Kundinnen und Kunden in die Ermittlung des Sehprofils ein. (K5)

- Analysieren im Beratungsgespräch, in welchen Bereichen die Kunden mit der gewünschten Sehlösung sehen
- Beurteilen, ob der Bedarf der Kunden und die empfohlene Sehlösung die gewünschten Sehbereiche umfassen

a2.8 Die AO erklären adressatengerecht Veränderungen der deutlichen Sehbereiche. (K2)

- Verdeutlichen den Kunden in einfachen Worten die Veränderungen der deutlichen Sehbereiche

Arbeitsauftrag 4.2

Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Mehrstärkengläser:
 Bildschirmarbeitsplatzbrille



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen bei Mehrstärkengläsern

Beispiel-Situation

Die lernende Person wird von einer Kundin gefragt, warum sie ihre Bildschirmarbeitsplatzbrille, mit der sie super in ihrem Büro sehen und herumlaufen kann, nicht zum Autofahren benutzen soll.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Optische Eigenschaften von Mehrstärkengläsern Hornhautscheitelabstand Zentrierdaten von Mehrstärkengläsern 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Deutliche Sehbereiche Beratung Mehrstärkengläser Einwandbehandlungen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Argumentarium bei der Beratung Mehrstärkengläser einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. Argumentarium bei Einwandbehandlungen einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. <p>üK 6, 2. Lehrjahr, 4. Semester, Mai</p> <ul style="list-style-type: none"> Mehrstärken-, Nahkomfort- und Relaxgläser Reklamationen bearbeiten <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

a3.4 Die AO beraten Kundinnen und Kunden im Hinblick auf geltende gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen. (K2)

- Erklären adressatengerecht Einschränkungen von Mehrstärkengläsern
- Erläutern den Kunden, wie ihre Sehlösung eingesetzt werden darf (z.B. Bildschirmarbeitsplatzbrille nicht zum Autofahren)

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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Beratung Mehrstärkengläser

Beispiel-Situation

Im Verkaufsraum trifft die lernende Person auf einen Kunden der einen Kostenvoranschlag für neue Brillengläser haben möchte. Seine alte Brille ist ihm kaputt gegangen und ihm ist nur ein Brillenglas erhalten geblieben. Da er mit dieser Brille, die nicht im Ausbildungsbetrieb der lernenden Person gekauft wurde, sehr zufrieden war, möchte er Brillengläser vom gleichen Hersteller. Die lernende Person soll nun den Kostenvoranschlag erstellen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Optische Eigenschaften von Mehrstärkengläsern Hornhautscheitelabstand Zentrierdaten von Mehrstärkengläsern 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Deutliche Sehbereiche Beratung Mehrstärkengläser Einwandbehandlungen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Argumentarium bei der Beratung Mehrstärkengläser einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. Argumentarium bei Einwandbehandlungen einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. <p>üK 6, 2. Lehrjahr, 4. Semester, Mai</p> <ul style="list-style-type: none"> Mehrstärken-, Nahkomfort- und Relaxgläser Reklamationen bearbeiten <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

a3.1 Die AO beraten Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Brillengläsern. (K6)

- Folgern aus dem Kundenwunsch und dem Sehprofil auf ein mögliches Mehrstärkenglas
- Wählen aus dem betriebsinternen Lieferprogramm verschiedene Sehlösungen aus und präsentieren diese nutzen- und kundengerecht
- Identifizieren Glashersteller über die Glasgravuren
- Vergleichen Fremdprodukte mit dem Warenangebot des Lehrbetriebs
- Bestimmen mit Hilfe der Preisliste die Preise
- Erläutern der Kundschaft möglich Alternativen zur primären Glasempfehlung

a3.8 Die AO führen Beratungsgespräche strukturiert durch. (K4)

- Gliedern ein Verkaufsgespräch in unterschiedliche Abschnitte
- Reagieren auf Fragen und finden ins Beratungsgespräch zurück
- Verdeutlichen am Ende des Verkaufsgesprächs dem Kunden per Zusammenfassung das Gesamtprodukt

Arbeitsauftrag 4.3
 Beratung Mehrstärkengläser



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren

Beispiel-Situation

Die lernende Person misst für eine Mehrstärkenbrille alle relevanten Kundendaten aus, die zur korrekten Einarbeitung von individuellen Mehrstärkengläsern notwendig sind. Dabei nutzt sie das betriebsinterne Messsystem. Zur Übung misst sie alle Werte manuell nach.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Optische Eigenschaften von Mehrstärkengläsern Hornhautscheitelabstand Zentrierdaten von Mehrstärkengläsern 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Deutliche Sehbereiche Beratung Mehrstärkengläser Einwandbehandlungen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Argumentarium bei der Beratung Mehrstärkengläser einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. Argumentarium bei Einwandbehandlungen einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. <p>üK 6, 2. Lehrjahr, 4. Semester, Mai</p> <ul style="list-style-type: none"> Mehrstärken-, Nahkomfort- und Relaxgläser Reklamationen bearbeiten <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

a3.10 Die AO ermitteln Zentrierdaten manuell oder digital. (K3)

- Ermitteln Zentrierdaten manuell oder mit dem betriebsinternen Messsystem
- Bestimmen anhand der Kundenparameter die optimalen Mehrstärkengläser
- Unterscheiden klassische von individuellen Mehrstärkengläsern in Bezug auf Messdaten
- Unterscheiden Hauptblick- und Nullblickrichtung passend zur gewählten Sehlösung

a3.11 Die AO adaptieren die Zentrierdaten auf die Sehlösung. (K4)

- Beschreiben Zentriervorschriften gemäss Lieferanten
- Passen die Zentrierdaten auf die Sehlösung an

Arbeitsauftrag 4.4

Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren:
 Zentrierdaten ermitteln



Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Lagerung von Kontaktlinsen

Beispiel-Situation

Die lernende Person räumt gelieferte Kontaktlinsen in das Lager. Sie achtet, ob die Bedingungen am Lagerort den Herstellervorgaben entsprechen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

d1.7 Die AO sorgen für die korrekte Lagerung von Kontaktlinsen. (K3)

- Kontrollieren den Lagerort auf die Einhaltung der Herstellervorgaben (Temperatur)

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b2:

Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

Parametervergleichende Abgabe von Kontaktlinsen und Pflegemitteln

Beispiel-Situation

Die Kundin kommt ihre bestellten Kontaktlinsen und Pflegemittel abholen. Vor der Abgabe gleicht die lernende Person die Parameter der Produkte mit der Bestellung ab.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Kontaktlinsenparameter 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontaktlinsen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden wählen in Ansprache mit der Kontaktlinsenfachperson ein Alternativpflegemittel aus und bringen dieses in den üK 6 mit.

b2.5 Die AO führen eine parametervergleichende Abgabekontrolle von Kontaktlinsen und Kontaktlinsenpflegemittel durch. (K3)

- Vergleichen die Kontaktlinsenparameter sowie Pflegemittel mit dem Kundenauftrag

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

Handlungskompetenz a1:

Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

Einwandbehandlungen

Beispiel-Situation

Die lernende Person führt ein Beratungsgespräch mit einem Kunden, der schlechte Erfahrungen bei seinem letzten Brillenkauf gemacht hat. Er ist verunsichert und stellt kritische Fragen. Die lernende Person schafft eine positive Atmosphäre und beantwortet ruhig sowie adressatengerecht alle Fragen.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> - 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Einwandbehandlungen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Argumentarium bei Einwandbehandlungen einsetzen und Erfahrungen an üK 6 mitnehmen. <p>üK 6, 2. Lehrjahr, 4. Semester, Mai</p> <ul style="list-style-type: none"> Reklamationen bearbeiten <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Argumentarium bei der Beratung von Nahkomfortgläsern einsetzen und Erfahrungen an üK 7 mitnehmen.

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

- Wenden eine verbale und nonverbale Kommunikation an, die zum Kundentyp passt
- Verdeutlichen das Interesse gemeinsam eine gute Lösung zu finden
- Beantworten kritische Fragen auf der fachlichen und sachlichen Ebene
- Bestätigen die Lösung positiv

Arbeitsauftrag 4.5
 Einwandbehandlungen



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

Handlungskompetenz a4:

Augenoptische Produkte verkaufen

Verkaufen von Kontaktlinsen, augenoptischen Produkten und Zubehör

Beispiel-Situation

Im Beratungsgespräch für eine neue Brille fragt der Kunde die lernende Person nach Kontaktlinsen. Dabei möchte er wissen, welcher Kontaktlinsentyp zu seiner Fehlsichtigkeit und seinem Lebensstil passt.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Kontaktlinsen 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontaktlinsen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <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.

a4.1 Die AO führen Direktverkäufe von Kontaktlinsen, augenoptischen Produkten und Zubehör durch. (K3)

- Differenzieren verschiedene Kontaktlinsentypen und deren Tragesysteme
- Schliessen anhand der Linsenparameter auf die Kontaktlinsentypen
- Leiten vom Kontaktlinsentyp und Tragesystem auf Pflegesysteme ab
- Identifizieren den geeigneten Aufbewahrungsbehälter aufgrund der Kontaktlinsen und des Pflegemittels
- Beantworten Fragen zur Handhabung verschiedener Pflegemittel des Ausbildungsbetriebs

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

Handlungskompetenz a5:

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

Hinweise auf herstellerepezifische Vorgaben (MepV)

Beispiel-Situation

Die lernende Person erklärt dem Kunden die nach den Herstellervorgaben zulässigen Einsatzgebiete seiner soeben gekauften Gletschersonnenbrille. Sie weist ihn daraufhin, dass seine Sonnenbrille zum Autofahren nicht empfohlen ist.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> – 	<p>üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September</p> <ul style="list-style-type: none"> Medizinprodukte-Verordnung MepV

a5.6 Die AO weisen Kundinnen und Kunden auf die aktuellen gesetzlichen und herstellerepezifischen Vorgaben wie zum Beispiel die Medizinprodukteverordnung (MepV) hin. (K2)

- Weisen die Kunden adressatengerecht in die Verwendung von augenoptischen Produkten nach MepV ein

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

Handlungskompetenz a5:

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

Handhabung und Hygiene von Kontaktlinsen und -zubehör

Beispiel-Situation

Die lernende Person verkauft einem Kunden eine Packung Tageslinsen. Sie weist den Kunden daraufhin, dass er die getragenen Kontaktlinsen im Haushaltsabfall entsorgen muss und nicht in der Toilette wegspülen darf.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Kontaktlinsen 	<p>üK 5, 2. Lehrjahr, 4. Semester, März</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontaktlinsen <p>Vorbereitungsauftrag für den üK:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lernenden wählen in Ansprache mit der Kontaktlinsenfachperson ein Alternativpflegemittel aus und bringen dieses in den üK 6 mit.

a5.7 Die AO führen Kundinnen und Kunden in die Pflege und umweltgerechte Entsorgung von Kontaktlinsen und in die Handhabung und Hygiene von Kontaktlinsenzubehör ein. (K3)

- Weisen die Kunden in den hygienischen Umgang von Kontaktlinsen und deren Zubehör ein
- Unterscheiden verschiedene Pflegemittelarten und weisen die Kunden in deren Handhabung ein
- Halten die Vorgaben für die umweltgerechte Entsorgung der Produkte ein und weisen die Kunden darauf hin

Arbeitsaufträge 2. Lehrjahr / 4. Semester



Erledigt:

4.1 Modifikationen an Brillenfassungen: Bügel kürzen b1: Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<input type="checkbox"/>
4.2 Veränderungen im deutlichen Sehbereich – Mehrstärkengläser: Bildschirmarbeitsplatzbrille a2: Sehprofil ermitteln und auswerten	<input type="checkbox"/>
4.3 Beratung Mehrstärkengläser a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
4.4 Zentrierdaten Mehrstärkengläser ermitteln und adaptieren: Zentrierdaten ermitteln a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<input type="checkbox"/>
4.5 Einwandbehandlungen a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<input type="checkbox"/>

Für jeden Arbeitsauftrag steht in der **Lerndokumentation** für die Lernenden eine passende **Word-Datei** zu Verfügung, downloadbar auf www.vbao.ch. Für jeden der vier Handlungskompetenz-Bereiche gibt es zudem auch **Blanko-Arbeitsblätter** für ergänzende Arbeitsaufträge.

Zur Erinnerung:

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden. Die Links zum **Formular** finden sich ebenfalls auf www.vbao.ch.

Sicherheitsinstruktionen: Die begleitenden Massnahmen zu den gefährlichen Arbeiten müssen von den Berufsbildenden **während der ganzen Lehrdauer angeleitet, geschult und überwacht** werden. Diese Schulungen sind vom Lehrbetrieb umzusetzen und mit den Unterschriften der Lernenden und der Berufsbildenden nachzuweisen. Nachweis via Tabelle **Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit**, downloadbar unter www.vbao.ch.

3. Lehrjahr / 5. Semester



3. Lehrjahr / 5. Semester

Handlungskompetenz	Themen	
a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten		
a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	▪ Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln	1
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	▪ Schutzbrillen ▪ Auswirkungen von Fehlzentrierungen und deren Bedarfsoptimierung (Reklamationen)	- -
b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten		
b3 Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	▪ Auswirkungen schlecht angepasster Brillen	-
c Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen		
c4 Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten	▪ Serviceleistungen und Marketingaktivitäten	1
d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren		
d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	▪ Warenbewirtschaftung ▪ Vergleich von Lieferantenkonditionen und Offerten	1



Anzahl Arbeitsaufträge:

Total 3

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

Handlungskompetenz a1:

Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln

Beispiel-Situation

Im Verkauf trifft die lernende Person auf eine Kundin, die sich lautstark über ihre neue Brille beschwert.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Reklamationen und Konfliktgespräche 	<p>üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundereklamationen bearbeiten Bedarfoptimierung

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

- Wenden verbale und nonverbale Kommunikation an, die zum Kundentyp und zur Situation passt
- Wählen Formulierungen, die zeigen, dass sie an einer Lösungsfindung im Sinne der Kundschaft interessiert sind
- Äussern sich sachlich und fachlich zur Reklamation

a3.9 Die AO bearbeiten Kundenreklamationen. (K6)

- Analysieren den Reklamationsgrund
- Optimieren das Sehprofil
- Gleichen Bedarf und Nutzen adressatengerecht ab
- Schlagen die angepasste Lösung vor und prüfen, ob die Kundin oder der Kunde mit der Lösung einverstanden ist

Arbeitsauftrag 5.1

Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln:
 Reklamation



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Schutzbrillen

Beispiel-Situation

Ein Kunde ist als Schreiner tätig. In seinem Betrieb ist er verpflichtet, eine Schutzbrille zu tragen. Die lernende Person zeigt verschieden Lösungsmöglichkeiten auf.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schutzbrillen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ –

a3.4 Die AO beraten Kundinnen und Kunden im Hinblick auf geltende gesetzliche Sicherheitsvorschriften, -massnahmen und Empfehlungen. (K2)

- Erklären, welche Glasmaterialien und welche Fassungsmaterialien für Schutzbrillen geeignet sind
- Erläutern, welche Tönungen (Farbe und Intensität) zu welchen Zwecken verwendet werden dürfen

a3.7 Die AO führen mit Kundinnen und Kunden Beratungsgespräche für verschiedene augenoptische Produkte. (K6)

- Wählen aus dem betriebsinternen Lieferprogramm passende Produkte aus und präsentieren diese nutzen- und kundengerecht
- Erklären den Kundennutzen unter Berücksichtigung des Bedarfs und der einzuhaltenden Sicherheitsbestimmungen

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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Auswirkung von Fehlzentrierungen und deren Bedarfsoptimierung (Reklamationen)

Beispiel-Situation

Im Verkaufsraum wird die lernende Person zu einem Kunden gerufen, der vor einer Woche eine neue Brille erworben hat. Er erzählt, dass er sich mit der Brille nicht wohlfühlt und besonders beim Arbeiten am Computer Nackenschmerzen hat. Die lernende Person sucht die Kundendaten heraus und kontrolliert alle Zentrierdaten, die sie mit den Brillengläsern abgleicht. Sie stellt fest, dass die Zentrierdaten nicht korrekt eingearbeitet wurden und bestellt neue Brillengläser.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Auswirkungen von Fehlzentrierungen und deren Bedarfsoptimierung 	<p>üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundenreklamationen bearbeiten Bedarfsoptimierung

a3.8 Die AO führen Beratungsgespräche strukturiert durch. (K4)

- Wenden einen Gesprächsleitfaden angepasst zur Reklamation an
- Beurteilen bei einem Reklamationsgespräch, welche Fehler relevant sind und gehen auf diese ein

a3.9 Die AO bearbeiten Kundenreklamationen. (K6)

- Stellen sicher, dass die Kundschaft den Unterschied zwischen dem alten und neuen Produkt versteht

a3.11 Die AO adaptieren die Zentrierdaten auf die Sehlösungen. (K4)

- Beurteilen, welche Messungen wiederholt und welche neu ermittelt werden müssen
- Führen entsprechende Messungen durch

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b3:

Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen

Auswirkungen schlecht angepasster Brillen

Beispiel-Situation

Ein Kunde klagt über Kopfschmerzen und eingeschränkte Sehbereiche. Die lernende Person stellt fest, dass die Brille nicht mehr der ursprünglichen Form entspricht und ein verändertes Sitzverhalten aufweist, wodurch die Zentrierpunkte verschoben sind.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Auswirkungen schlecht angepasster Brillen 	<p>üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September</p> <ul style="list-style-type: none"> Bedarfoptimierung

b3.1 Die AO passen Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden nach anatomischen Gegebenheiten und dem subjektiven Tragegefühl an. (K3)

- Stellen eine Grundausrichtung her
- Zeichnen Brillengläser erneut an
- Kontrollieren die Höhen- und Seitenzentrierung
- Passen die Brillen anatomisch an

Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Warenbewirtschaftung

Beispiel-Situation

Die lernende Person überprüft das Lager der Sonnenbrillen für die Sommersaison. Sie stellt fest, dass die Menge der vorhandenen Produkte nicht mit dem Mindestbestand übereinstimmt. Sie analysiert die Verkaufszahlen des letzten Jahres und berechnet den benötigten Bedarf anhand der Vorgaben des Betriebes für das Jahr. Sie vereinbart Termine mit den Aussendienstmitarbeitenden und der für den Einkauf zuständigen Person.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

d1.8 Die AO vergleichen den tatsächlichen Warenbestand im Lager mit dem Warenbewirtschaftungssystem des Augenoptikgeschäfts und nehmen Anpassungen vor. (K4)

- Überprüfen den Bestand des Warenlagers
- Lösen bei unterschreiten des Mindestbestandes Bestellungen aus

d1.9 Die AO vergleichen den Warenbestand mit dem zu erwartendem Warenabsatz und passen die Bestellung der Waren an. (K3)

- Analysieren Absatzmengen

Arbeitsauftrag 5.2
 Warenbewirtschaftung



Handlungskompetenzbereich d: Pflegen, Instandhalten & Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren

Handlungskompetenz d1:

Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

Vergleich von Lieferantenkonditionen und Offerten

Beispiel-Situation

Die lernende Person stellt fest, dass ein Verbrauchsmaterial zur Neige geht. Sie vergleicht die Preise und Konditionen von verschiedenen Lieferanten. Anschliessend unterbereitet sie ihrem Vorgesetzten eine Bestellempfehlung.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ -	▪ -

d1.10 Die AO holen bei Bedarf Offerten für neue Warenbestellungen bei Lieferanten ein, vergleichen diese und präsentieren sie der Geschäftsleitung. (K4)

- Unterscheiden verschiedene Lieferanten und ihre Produkte
- Analysieren Konditionen und holen Offerten ein
- Präsentieren und begründen ihre Bestellempfehlung

Handlungskompetenzbereich c: Administrativ Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz c4:

Marketingmassnahmen des Augenoptikerbetriebs mitgestalten

Serviceleistungen und Marketingaktivitäten

Beispiel-Situation

Die lernende Person vertritt das Unternehmen an der regionalen Gewerbeausstellung. Sie dekoriert den Verkaufsstand gemäss verkaufpsychologischen Aspekten, passend zum Thema der Ausstellung und mit ihrem Sinn für Ästhetik.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ –	▪ –

c4.1 Die AO binden durch besondere Serviceleistungen und Marketingaktivitäten Kundinnen und Kunden ans Augenoptikgeschäft. (K3)

- Dekorieren Ausstellungsflächen nach verkaufpsychologischen Aspekten
- Verfassen Informationsschreiben an die Kundschaft
- Repräsentieren das Unternehmen an externen Veranstaltungen

c4.2 Die AO setzen individuelle Marketinginstrumente nach betriebsinternen Vorgaben ein. (K3)

- Gestalten mit Hilfe von Marketinghilfsmitteln (z.B. Poster, Merchandising) Warenpräsentationen
- Setzen beim Dekorieren die Grundsätze von „Product, Price, Promotion und Place“ um

Arbeitsauftrag 5.3

Serviceleistungen und Marketingaktivitäten:
 Gestaltungskonzept Sonnenbrillen



Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 5. Semester



Erledigt:

5.1 Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln: Reklamation

a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

5.2 Warenbewirtschaftung

d1 Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften

5.3 Serviceleistungen und Marketingaktivitäten: Gestaltungskonzept Sonnenbrillen

c4 Marketingmassnahmen des Augenoptikerbetriebs mitgestalten

Für jeden Arbeitsauftrag steht in der **Lerndokumentation** für die Lernenden eine passende **Word-Datei** zu Verfügung, downloadbar auf www.vbao.ch. Für jeden der vier Handlungskompetenz-Bereiche gibt es zudem auch **Blanko-Arbeitsblätter** für ergänzende Arbeitsaufträge.

Zur Erinnerung:

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden. Die Links zum **Formular** finden sich ebenfalls auf www.vbao.ch.

Sicherheitsinstruktionen: Die begleitenden Massnahmen zu den gefährlichen Arbeiten müssen von den Berufsbildenden **während der ganzen Lehrdauer angeleitet, geschult und überwacht** werden. Diese Schulungen sind vom Lehrbetrieb umzusetzen und mit den Unterschriften der Lernenden und der Berufsbildenden nachzuweisen. Nachweis via Tabelle **Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit**, downloadbar unter www.vbao.ch.

3. Lehrjahr / 6. Semester



3. Lehrjahr / 6. Semester

Handlungskompetenz	Themen	
a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten		
a2 Sehprofil ermitteln und auswerten	▪ Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen	1
a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	▪ Verkaufsgespräche	2
a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen	▪ Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe	1
b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten		
b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	▪ Qualitätskontrollen bei vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe	-



Anzahl Arbeitsaufträge:

Total 4

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

Handlungskompetenz a2:

Sehprofil ermitteln und auswerten

Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen

Beispiel-Situation

Eine ältere Kundin bekommt nach einer Kataraktoperation eine neue Brille. Sie bemerkt, dass ihre Glasstärken sich im Vergleich zu den alten Rezeptwerten stark verändert haben. Die Kundin möchte nun von der Lernenden wissen, warum sie früher gut ohne Brille lesen konnte und nun nur noch mit einer Lesebrille lesen kann. Ausserdem bemerkt sie, dass ihr alle Farben viel klarer erscheinen. Die Kundin fragt, welche Art Star sie denn gehabt hat, grün oder grau.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
▪ -	üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September ▪ Vergrössernde Sehhilfen

a2.9 Die AO erklären adressatengerecht die Einflüsse von Fehlsichtigkeiten und häufiger Augenerkrankungen auf das Sehen. (K2)

- Erläutern der Kundschaft den Aufbau des Auges
- Erklären der Kundschaft die vorhandene Fehlsichtigkeit adressatengerecht
- Führen den Einfluss einer Linsentrübung auf das Sehen aus
- Unterscheiden grünen und grauen Star
- Erklären der Kundschaft die Auswirkung einer altersbedingten Makuladegeneration

Arbeitsauftrag 6.1

Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen: Erkrankung



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

Handlungskompetenz a3:

Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten

Verkaufsgespräche

Beispiel-Situation

Die lernende Person ermittelt das Sehprofil und führt eine Bedarfsanalyse sowie eine Nutzenargumentation durch. Dabei erklärt sie dem Kunden die Brillenglasverordnung, nennt Vor- und Nachteile von verschiedenen Glas- und Fassungsmaterialien und erhebt alle notwendigen Zentrier- sowie Kundendaten. Abschliessend verkauft sie dem Kunden passend zu seinen Bedürfnissen eine optimale Brille und bietet Zusatzprodukte an.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> Verkaufsgespräche 	<p>üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September</p> <ul style="list-style-type: none"> Brillengläser beraten und verkaufen

a3.7 Die AO führen mit Kundinnen und Kunden Beratungsgespräche für verschiedene augenoptische Produkte. (K6)

- Führen komplexe Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Einbezug sämtlicher Fachkenntnisse durch
- Empfehlen Zusatzartikel zur verkauften Sehlösung

Arbeitsauftrag 6.2

Verkaufsgespräche:
Zusatzverkauf



Arbeitsauftrag 6.3

Verkaufsgespräche:
Schwierige Reklamationen



Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b2:

Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

Qualitätskontrollen bei vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe

Beispiel-Situation

Die lernende Person führt eine Eingangskontrolle an bestellten Lupen durch.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vergrößernde augenoptische Produkte für die Nähe 	<p>üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vergrößernde Sehhilfen

b2.4 Die AO führen Qualitätskontrollen von vergrößernden, augenoptischen Produkten gemäss aktuellen Normen und betrieblichen Vorgaben durch. (K3)

- Prüfen beim Wareneingang die Unversehrtheit der augenoptischen Produkte
- Vergleichen die augenoptischen Produkte mit den Parametern der Bestellung

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

Handlungskompetenz a5:

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

Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe

Beispiel-Situation

Eine Kundin benötigt eine Lupe für die Porzellanmalerei. Die lernende Person ermittelt den Bedarf der Kundin und bietet verschiedene Lupen an.

Ausbildungsinhalte BFS	Ausbildungsinhalte üK
<ul style="list-style-type: none">Vergrößernde augenoptische Produkte	üK 7, 3. Lehrjahr, 5. Semester, September <ul style="list-style-type: none">Vergrößernde Sehhilfen

a5.8 Die AO führen Kundinnen und Kunden in die Handhabung von vergrößernden Sehhilfen ein. (K3)

- Führen eine Bedarfsanalyse (Lupentyp) bei gegebenem Vergrößerungsbedarf durch
- Erklären adressatengerecht die Handhabung von vergrößernden Sehhilfen
- Weisen die Kundschaft in die Pflege und Aufbewahrung von vergrößernden Sehhilfen ein

Arbeitsauftrag 6.4

Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe:
Verkauf Lupe



Arbeitsaufträge 3. Lehrjahr / 6. Semester



Erledigt:

-
- | | |
|--|--------------------------|
| 6.1 Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen: Erkrankung
a2: Sehprofil ermitteln und auswerten | <input type="checkbox"/> |
| 6.2 Verkaufsgespräche: Zusatzverkauf
a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten | <input type="checkbox"/> |
| 6.3 Verkaufsgespräche: Schwierige Reklamationen
a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten | <input type="checkbox"/> |
| 6.4 Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe: Verkauf Lupe
a5: Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen | <input type="checkbox"/> |
-

Für jeden Arbeitsauftrag steht in der **Lerndokumentation** für die Lernenden eine passende **Word-Datei** zu Verfügung, downloadbar auf www.vbao.ch. Für jeden der vier Handlungskompetenz-Bereiche gibt es zudem auch **Blanko-Arbeitsblätter** für ergänzende Arbeitsaufträge.

Zur Erinnerung:

Am Ende jeden Semesters muss ein **Bildungsbericht** erstellt und besprochen werden. Die Links zum **Formular** finden sich ebenfalls auf www.vbao.ch.

Sicherheitsinstruktionen: Die begleitenden Massnahmen zu den gefährlichen Arbeiten müssen von den Berufsbildenden **während der ganzen Lehrdauer angeleitet, geschult und überwacht** werden. Diese Schulungen sind vom Lehrbetrieb umzusetzen und mit den Unterschriften der Lernenden und der Berufsbildenden nachzuweisen. Nachweis via Tabelle **Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit**, downloadbar unter www.vbao.ch.

BILDUNGSBERICHT

In der Bildungsverordnung, Abschnitt 7, ist festgehalten, dass die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner den Bildungsstand der lernenden Person – insbesondere gestützt auf die Lerndokumentation – festhält und mit ihr mindestens einmal pro Semester bespricht.

Lehrbetrieb:

Lernende Person:

Lehrberuf:

Verantwortlich für die Ausbildungsperiode:

Semester: 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.

Beurteilungsmerkmale

Beurteilung

Begründungen und Ergänzungen/
Vereinbarte Massnahmen

(Hinweis: Die berufsspezifischen Kompetenzen sind im Abschnitt 2 der Bildungsverordnung aufgeführt.)

1. Fachkompetenz

1.1 Ausbildungsstand

Gesamtbeurteilung gemäss den im Bildungsplan aufgeführten Bildungszielen

A B C D

1.2 Arbeitsqualität

Genauigkeit/Sorgfalt

A B C D

1.3 Arbeitsmenge, Arbeitstempo

Zeitaufwand für sachgerechte Ausführung der Arbeiten

A B C D

1.4 Umsetzung der Berufskennnisse

Verbindung von Theorie und Praxis

A B C D

2. Methodenkompetenz

2.1 Arbeitstechnik

Arbeitsplatzgestaltung/Einsatz der Mittel/
Reflexion der Aufträge/Rückfragen

A B C D

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Verstehen und Nachvollziehen von Arbeitsabläufen und -prozessen/Eigene Beiträge/
Verbesserungsvorschläge

A B C D

2.3 Umgang mit Mitteln und Betriebs-einrichtungen

Ökologisches Verhalten/Materialverbrauch/
Entsorgung/Sorgfalt/Pflege der Einrichtungen

A B C D

2.4 Lern- und Arbeitsstrategie

Bewusste Steuerung der eigenen Lernprozesse/Prozesse und Sachverhalte erklären und präsentieren

A B C D

A Anforderungen übertroffen

B Anforderungen erfüllt

C Anforderungen nur knapp erfüllt, Fördermassnahmen nötig

D Anforderungen nicht erfüllt, besondere Massnahmen nötig

3. Sozialkompetenz

3.1 Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit

Beitrag zum Betriebsklima/Ehrlichkeit/
Umgang mit Kritik

A B C D

3.2 Zusammenarbeit

Verständnis für andere/Sich in andere einfühlen
(Empathie)

A B C D

3.3 Information und Kommunikation

Sich verständlich ausdrücken/Berücksichtigen
der Sichtweise anderer/Informationsprozesse
kennen und entsprechend handeln

A B C D

3.4 Kundenorientiertes Handeln

Umgang mit Kunden/Kundenbedürfnisse
erfassen/Hilfsbereitschaft/Freundlichkeit

A B C D

4. Selbstkompetenz

4.1 Selbstständigkeit, eigenverantwortliches Handeln

Eigeninitiative/Verantwortungsbewusstsein/
Eigene Beiträge leisten

A B C D

4.2 Zuverlässigkeit, Belastbarkeit

Pünktlichkeit/Termineinhaltung/
Durchhaltewillen

A B C D

4.3 Umgangsformen

Situationsgerechtes Verhalten und Auftreten/
Freundlichkeit/Äussere Erscheinung

A B C D

4.4 Motivation

Einstellung zum Beruf/Begeisterungsfähigkeit/
Lernbereitschaft

A B C D

5. Lerndokumentation

5.1 Sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit

A B C D

5.2 Sauberkeit, Darstellung, Übersichtlichkeit

A B C D

6. Leistungen in Berufsfachschule und überbetrieblichen Kursen

6.1 Semesterzeugnis

A B C D

6.2 Überbetriebliche Kurse (üK)

A B C D

6.3 Freikurse, Stützkurse

A B C D

7. Beurteilen der Ausbildung durch die lernende Person

7.1 Erhaltene betriebliche Ausbildung

	sehr gut	gut	knapp genügend	ungenügend
Fachkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Methodenkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betriebsklima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönliche Förderung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Begründungen und Ergänzungen:

7.2 Betreuung durch die Berufsbildnerin oder den Berufsbildner

	sehr gut	gut	knapp genügend	ungenügend
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Begründungen und Ergänzungen:

8. Überprüfen der Zielerreichung im abgelaufenen Semester

Vgl. Punkt 9 des vorangehenden Bildungsberichts

	übertroffen	erfüllt	knapp erfüllt	nicht erfüllt
Betriebliche Bildungsziele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schulische Bildungsziele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bildungsziele der üK	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Methodenkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sozialkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selbstkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Begründungen / Massnahmen:

9. Ziele und Massnahmen für das nächste Semester

Betriebliche Bildungsziele:

Schulische Bildungsziele:

Bildungsziele der üK:

Fachkompetenz:

Methodenkompetenz:

Sozialkompetenz:

Selbstkompetenz:

10. Abmachungen betreffend Freikurse und Stützkurse

11. Diverses

12. Datum/Unterschriften

Dieser Bildungsbericht wurde am besprochen.

Unterschrift der verantwortlichen Berufsbildnerin/
des verantwortlichen Berufsbildners:

Unterschrift der lernenden Person:

Visum des gesetzlichen Vertreters/der gesetzlichen Vertreterin:

Datum:

Unterschrift:

Auf Verlangen ist der Bildungsbericht der kantonalen Behörde vorzuweisen.