



## RESOUDRE LES PLAINTES DES SENIORS

### Public :

Collaborateur maîtrisant les ventes d'équipements presbytes

### Objectifs :

Suite à cette formation, le stagiaire sera capable de :

- ▶ Questionner le client senior sur les problèmes rencontrés
- ▶ Analyser les causes des plaintes
- ▶ Trouver une solution pour apporter un confort supplémentaire

### Contenu :

- ▶ **Identification des problèmes rencontrés :**
  - Questionnement sur les gênes et les conditions d'utilisation
  - Analyse – expertise de l'équipement porté
  - Vérification de la compensation
  - Reformulation des informations collectées
- ▶ **Recherche de la solution répondant aux plaintes identifiées :**
  - Rappel des solutions pour compenser la presbytie
  - Rappel des prises de mesures nécessaires à la bonne réalisation des équipements
  - Solutionner les cas de défaut d'accommodation – convergence
  - Gestion d'une addition différente
  - Notion de prisme d'allègement et solution
- ▶ **Discours client :**
  - Explications simples et concrètes auprès du senior
  - Rassurer le senior sur le nouveau choix réalisé
  - Réalisation d'une livraison de qualité

### Moyens pédagogiques :

Stage Intra-Entreprise alternant apports théoriques et mises en pratique. La formation se déroulera dans les locaux des participants. Le stage est animé par un formateur de la société optiKESformations.

### Outils pédagogiques :

Apports théoriques à l'aide de diaporamas et mises en pratique sous forme d'exercices concrets et de manipulations.

### Dispositifs de suivi :

Évaluation des compétences en début de formation, en cours et fin de stage par des mises en pratique.

### Durée :

7 heures

### Tarif :

Nous contacter

### Sanction :

Attestation de formation – Attestation DPC pour les opticiens diplômés