



RESOUDRE LES PLAINTES DES SENIORS

Public – Pré-requis :

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 Inter ou Intra-entreprise alternant apports théoriques et mises en pratique. La formation se déroulera en présentiel dans vos locaux ou en distanciel par classe virtuelle. Le stage est animé par un formateur de la société optiKESformations : S. BONNARD, E. TONNERRE, K. DAIRI

Outils pédagogiques :

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

Dispositifs de suivi :

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

Durée :

7 heures

Tarif :

Inter-entreprise : 350 € TTC par participant / Intra-Entreprise : 2 200 € TTC

Sanction :

Attestation de formation – Attestation DPC pour les opticiens diplômés

Modalités d'accès des personnes en situation de handicap :

Contactez-nous à l'adresse contact@optikesformations.com, notre référent handicap nous guidera dans l'adaptation de la formation et les modalités d'accueil spécifiques.

Délai d'accès:

A définir ensemble selon vos besoins – Nous contacter

Qualité des stages :

Taux de satisfaction générale : 92 % (2020-2022)

Mise à jour Mai 2022