

Scénario N° 1 – Client

Attention !

Celui qui joue le rôle du client doit le plus possible se mettre dans la peau d'un véritable client !

N'hésitez pas à vous théâtraliser !

Le client ne doit pas donner d'informations supplémentaires que ce que l'opticien a demandé !

Client Marco Pasquier – 48 ans

Le client n'a jamais eu de vraies lunettes. Il utilisait des lunettes loupe (prémontées) de +1.50. Il n'est gêné que pour la vision de près (de loin se sent à l'aise...). Son ophtalmo n'a rien dit de particulier.

Profession :

Enseignant dans une école professionnelle pour les menuisiers, il enseigne la théorie et la pratique d'atelier (50/50). Il travaille donc autant devant l'ordinateur que dans la poussière.

Loisirs :

Il fait de la voile 2x/semaine et des via Ferrata (randonnée en montagne)



Attitude & consignes :

Client agréable. Aucune expérience dans l'achat de lunettes. Ne négocie pas les prix. N'a pas beaucoup de temps à disposition (durée de vente max. 30')

PAS DE LUNETTES PRECEDEMMENT !

Scénario N° 2 – Client

Attention !

Celui qui joue le rôle du client doit le plus possible se mettre dans la peau d'un véritable client !

N'hésitez pas à vous théâtraliser !

Le client ne doit pas donner d'informations supplémentaires que ce que l'opticien a demandé !

Cliente Javel Aude – 42 ans

La cliente porte ses lunettes actuelles depuis 3 ans.

Elle porte des lunettes depuis toujours.

Fatigue très vite avec ses lunettes actuelles, surtout de près. L'ophtalmo lui a parlé de verres progressifs.

Profession :

Cliente travaille à 100% comme toiletteuse canine indépendante. Travail assez salissant. Travaille 70% du temps à mi-distance avec un regard vers le bas.

Loisirs :

Passionnée de couture et réalise essentiellement des costumes de théâtre ou de Cosplay...



Attitude & consignes :

La cliente était très déçue de ses lunettes précédentes car difficile d'entretien et pas esthétique car on ne voyait pas ses yeux (pas de SAR). Lunettes précédentes achetée chez un concurrent. Cliente aimerait que ses lunettes grossissent moins ses yeux...

Cliente agréable. Ne négocie pas les prix.

N'a pas beaucoup de temps à disposition (durée de vente max. 30')

Certificat Optique	
N° 0002	
Mme Javel Aude	
OD +375 (-175) 095 Add 000	
OG +300 (-225) 081 Add 000	
12.04.2015	
ORGANIQUE 1.50 BLANC	
Optique CCO	
Trabandan 28	
1006 Lausanne	
	CCO@SOV.CH
	021/729 90 10

Scénario N° 3 – Client

Attention !

Celui qui joue le rôle du client doit le plus possible se mettre dans la peau d'un véritable client !

N'hésitez pas à vous théâtraliser !

Le client ne doit pas donner d'informations supplémentaires que ce que l'opticien a demandé !

Client Boquet Bill - 50 ans

Le client a fait un examen visuel car VL a baissé mais voit bien en VP. Ne met plus tout le temps ses lunettes.

Profession :

Il est comptable et travail avec 2 écrans d'env. 50cm de largeur côte à côte durant près de 8h00/jour. Egalement quotidiennement des séances avec téléconférence (1 bureau à Boston).



Loisirs :

Cuisine régulièrement des sushis et court 3x/semaine env. 1h30 par sortie.



Attitude & consignes :

Client agréable mais est habitué au commerce et négocie les prix. Il veut la meilleure qualité mais essaie d'obtenir un rabais d'au minimum 15%

N'a pas beaucoup de temps à disposition (durée de vente max. 30')

Certificat Optique	
N° 0003	
M. Boquet Bill	
OD -050 (-050) 170 Add 000	
OG -025 (-100) 010 Add 000	
12.04.2011	
MINERAL 1.50 BLANC	
Optique CCO	
Trabandan 28	
1006 Lausanne	
CCO@SOV.CH	
021/729 90 10	

Scénario N° 4 – Client

Attention !

Celui qui joue le rôle du client doit le plus possible se mettre dans la peau d'un véritable client !

N'hésitez pas à vous théâtraliser !

Le client ne doit pas donner d'informations supplémentaires que ce que l'opticien a demandé !

Client Terrier Aline – 52 ans

Client a les bras trop courts depuis plusieurs mois. Vision de loin est moins confortable et souffre de maux de tête fréquents.

Profession :

Assistante en pharmacie. Travail à 80% dont 30% devant un écran d'ordinateur (distance de 65cm position assise et hauteur conventionnelle).



Loisirs :

Regarde beaucoup la TV (assise normalement dans un fauteuil) et fait du yoga 1x/semaine



Attitude & consignes :

*Cliente a des moyens financiers, mais a besoin d'être convaincue.
N'a pas beaucoup de temps à disposition (durée de vente max. 30')*

Certificat Optique	
N° 0004	
Mme Terrier Aline	
OD +175 (-275) 003 Add 125	
OG +200 (-175) 173 Add 125	
02.06.2013	
Prog Eco Organique 1.6 SAR Clean	
Optique CCO Trabandan 28 1006 Lausanne	
CCO@SOV.CH 021/729 90 10	

Scénario N° 5 – Client

Attention !

Celui qui joue le rôle du client doit le plus possible se mettre dans la peau d'un véritable client !

N'hésitez pas à vous théâtraliser !

Le client ne doit pas donner d'informations supplémentaires que ce que l'opticien a demandé !

Client Térieur Alex – 58 ans

Jusqu'ici portait des lentilles et parfois des lunettes loupe par-dessus (+2.00). En a marre de devoir manipuler ses lunettes de lecture. A essayé les lentilles multifocales mais sans succès.

Profession :

*Chauffeur de bus à 100% (assis assez haut et les rétroviseurs sont placés assez haut également)
Portait des lunettes solaire plan par-dessus ses lentilles).*



Loisirs :

Vélo route 3x/semaine.



Attitude & consignes :

Client très préoccupée par l'esthétique et le rendu final de ses lunettes à fortes corrections. La question financière n'est pas un problème.

N'a pas beaucoup de temps à disposition (durée de vente max. 30')

Certificat Optique	
N° 0005	
M. Térieur Alex	
OD -775 (-1.25) 090 Add 000	
OG -800 (-0.75) 090 Add 000	
02.06.2015	
Lentilles mensuelles Toriques	
8.60 ☉ 14.00	
Entretien solution All-in-One	
Optique CCO	
Trabandan 28	
1006 Lausanne	
	CCO@SOV.CH 021/729 90 10

Scénario N° 6 – Client

Attention !

Celui qui joue le rôle du client doit le plus possible se mettre dans la peau d'un véritable client !

N'hésitez pas à vous théâtraliser !

Le client ne doit pas donner d'informations supplémentaires que ce que l'opticien a demandé !

Client Vaisselle Aude – 55 ans

Cliente ne voit plus bien avec ses lunettes actuelles et devait toujours les retirer pour lire. A une amblyopie de l'OG depuis la naissance.

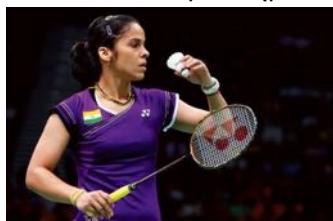
Profession :

Educatrice de la petite enfance à 100%. Ne fait pas de travail de bureau. Entretien avec les parents. Elle est en principe au minimum 2h/jour à l'extérieur.



Loisirs :

Badminton et squash (porte une lentille jetable journalière SANS LUNETTES DE PROTECTION !)



Attitude & consignes :

A la fin de la vente, la cliente souhaite pouvoir payer sur facture. Elle est cliente pour la première fois dans ce magasin.

N'a pas beaucoup de temps à disposition (durée de vente max. 30')

Certificat Optique	
N° 0006	
Mme Vaisselle Aude	
OD -100 (-075) 010 Add 000	
OG +000 (-000) 000 Add 000	
02.06.2011	
Organique 1.60 stock	
SAR Clean	
Optique CCO	
Trabandan 28	
1006 Lausanne	
	CCO@SOV.CH 021/729 90 10