

Beratungsgespräch

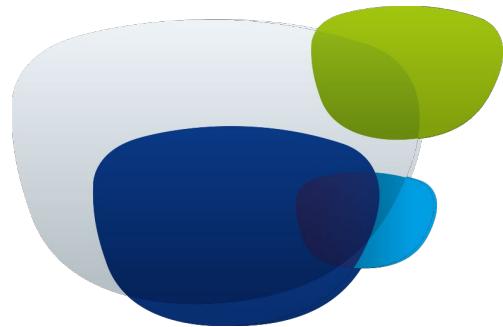


Aus- und Weiterbildungs-
zentrum der Augenoptik



Inhaltsverzeichnis

1. Begrüßung
2. Rezeptanalyse
3. Aktuelle oder vorherige Brille/ Brillenpass/ Kartei
4. Kundenbefragung/ Anamnese
5. Fassungsberatung
6. Glasberatung
7. Anatomische Brillenanpassung
8. Ermittlung aller optometrischen Zentrierdaten
9. Preisargumentation
10. Abschluss
11. Abgabe nach Medizinproduktegesetz





1. Begrüßung

Blickkontakt aufnehmen, dem Kunden entgegen gehen, persönlichen Raum einhalten, lächeln, offene Körperhaltung und Schrägposition einnehmen, Begrüßungsformel.

Kontakt und Vertrauen wurden als Basis geschaffen

2. Rezeptanalyse

Name und Alter erfragen, Rezeptwerte erklären: Myopie, Hyperopie, Astigmatismus, Addition, Prismen (Verteilung?!), Visus, HSA, Anisometropie, Bemerkungen/ Zusätze vom Augenarzt?

3. Aktuelle oder vorherige Brille/ Brillenpass/ Kartei

Unterschied zur neuen Korrektion: Hat sich etwas verändert? Ist etwas neu?
Zylinderschreibweise beachten; Kunden auf Änderungen
des Seheindrucks zwischen vorheriger und neuer Korrektion vorbereiten





4. Kundenbefragung/ Anamnese (offene Fragetechniken verwenden)

Alltag, Hobbys, Bedarfsentfernungen, Verwendungszweck,
Wünsche, Zufriedenheit mit vorheriger/bisheriger Korrektion?

5. Fassungsberatung

Kundenwünsche, Einschränkungen aufgrund der Korrektion,
Was muss die Fassung aushalten? Materialien, Allergien,
(Farben, Formen, Größen, Ästhetik und Design)

Fassung anhand des Rezeptes empfehlen

6. Glasberatung

Glastyp, Glasmaterial, Brechwert, Brechungsindex, Flächendesign (sph/asph),
Beschichtung, Farb- und Filtergläser, Dickenoptimierung

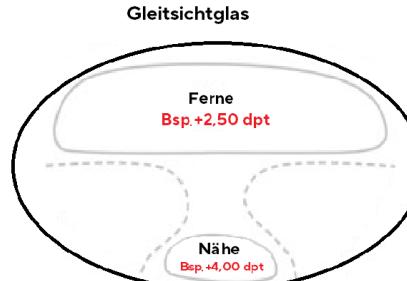
**Glaseigenschaften anhand der Anamnese personenbezogen
begründen und empfehlen**





Berechnung Bildschirmarbeitsplatzbrille

Beispiel: Gleitsichtbrille: R/L Sph +2,50 dpt Add +1,50 dpt
 → Empfehlung für ein Raumdistanzglas bis **2m**.



Kehrwert Einstellentfernung (2m) bilden:

$$\frac{1}{2m} = 0,50 \text{ dpt}$$

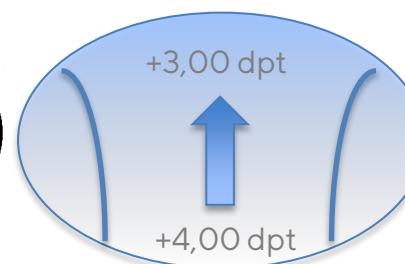
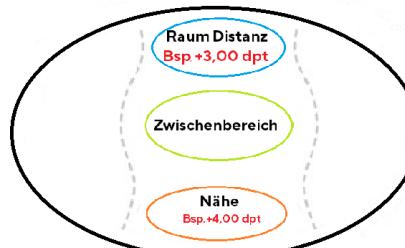
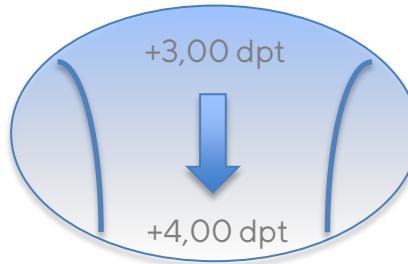


Verändern der Fernwerte auf 2 Meter:

$$+2,50 \text{ dpt} + 0,50 \text{ dpt} = \mathbf{+3,00 \text{ dpt}}$$

Der Kunde ist beim Blick ins Unendliche genebelt!

Bestellwerte Variante 1	Bestellwerte Variante 2
Raumkorrektion: + 3,00 dpt angepasste Add. : 1,00 dpt	Nahkorrektion: + 4,00 dpt Deg. : 1,00 dpt





7. Anatomische Brillenanpassung

- Die verkaufte Fassung dem Kunden anatomisch anpassen
- Danach auf Kundenwünsche eingehen

8. Messung der Zentrierdaten

- Pupillendistanz (PD)
- Höhe **Einstärkengläser** = Hauptdurchblickpunkte
Mehrstärkengläser = Nulldurchblickpunkte
- Fassungsscheibenwinkel (FSW)
- Vorneigung
- Hornhautscheitelabstand (HSA)
- Glasdurchmesser





9. Preisargumentation

- Zu Beginn keine Preisvorstellungen erfragen
- Komplettpreis nennen **Sandwich-Methode**
 - Merkmale der Brille
 - Endpreis nennen
 - Nutzen der Brille für den Kunden
- evtl. Vergleiche mit anderen Branchen ziehen

10. Abschluss

- Lieferzeit, Abholtermin oder Benachrichtigungsart vereinbaren
- Zusatzverkauf möglich?
- Zusammenfassung; aufkommende Fragen beantworten;
Kaufentscheidung noch einmal bestätigen
- Herzliche Verabschiedung





11. Abgabe nach Medizinproduktegesetz

- Überprüfung
 - Anatomische und optometrische Anpassung
 - Funktion / Sehprobe
- Einweisung in Handhabung und Pflege
- Bezahlung und herzliche Verabschiedung

