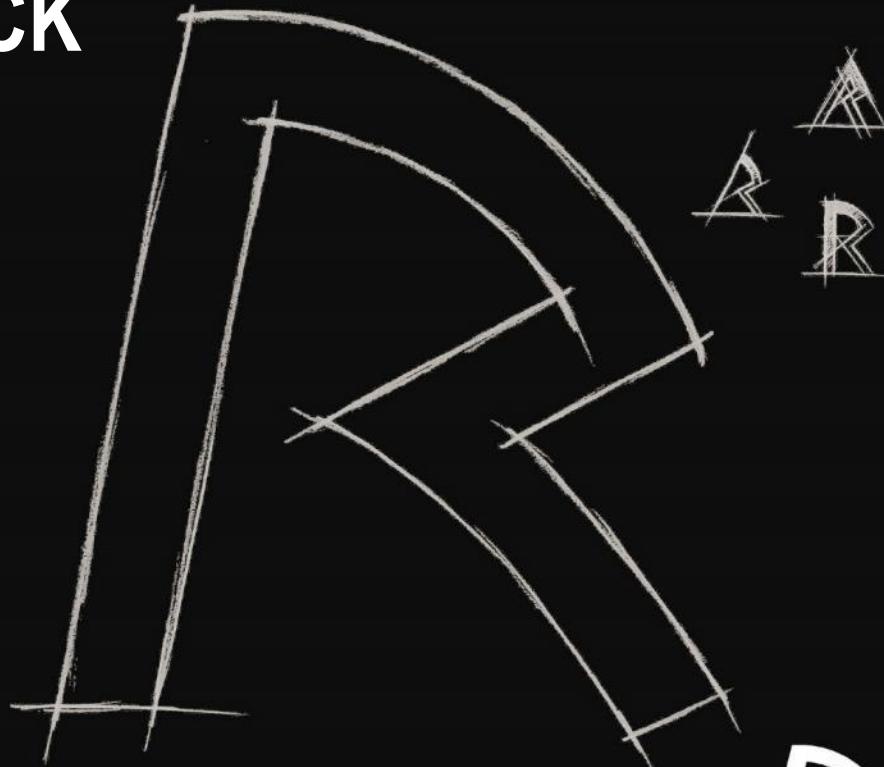


RODENSTOCK

Profil vida

9.2017



R RODENSTOCK

140
YEARS
PERFECT
MOMENTS OF
VISION

Zašto ?



Vodič za optičare:

- Prikupiti sve potrebne podatke od klijenta
- Predložiti najbolje individualne leće (opcija) za svakog pojedinog klijenta
- Povećati prodaju
- Povećati zadovoljstvo klijenata / lojalnost / usmena preporuka
- Smanjiti eventualne prigovore i nezadovoljstva klijenata
- Pruža klijentu sigurnost i zadovoljstvo već samim stručnim razgovorom i detaljnim objašnjenjem o mogućnostima rješenja vidnog problema



Vodič za povećanje kompetencije i uspješno savjetovanje

klijenata o individualnim rješenjima vidnih poteškoća

Ovaj vodič će Vam pomoći da povećate prodaju i zadovoljstvo klijenata te smanjite prigovore i eventualna nezadovoljstva, iskušanom tehnikom i zagarantiranim uspjehom.

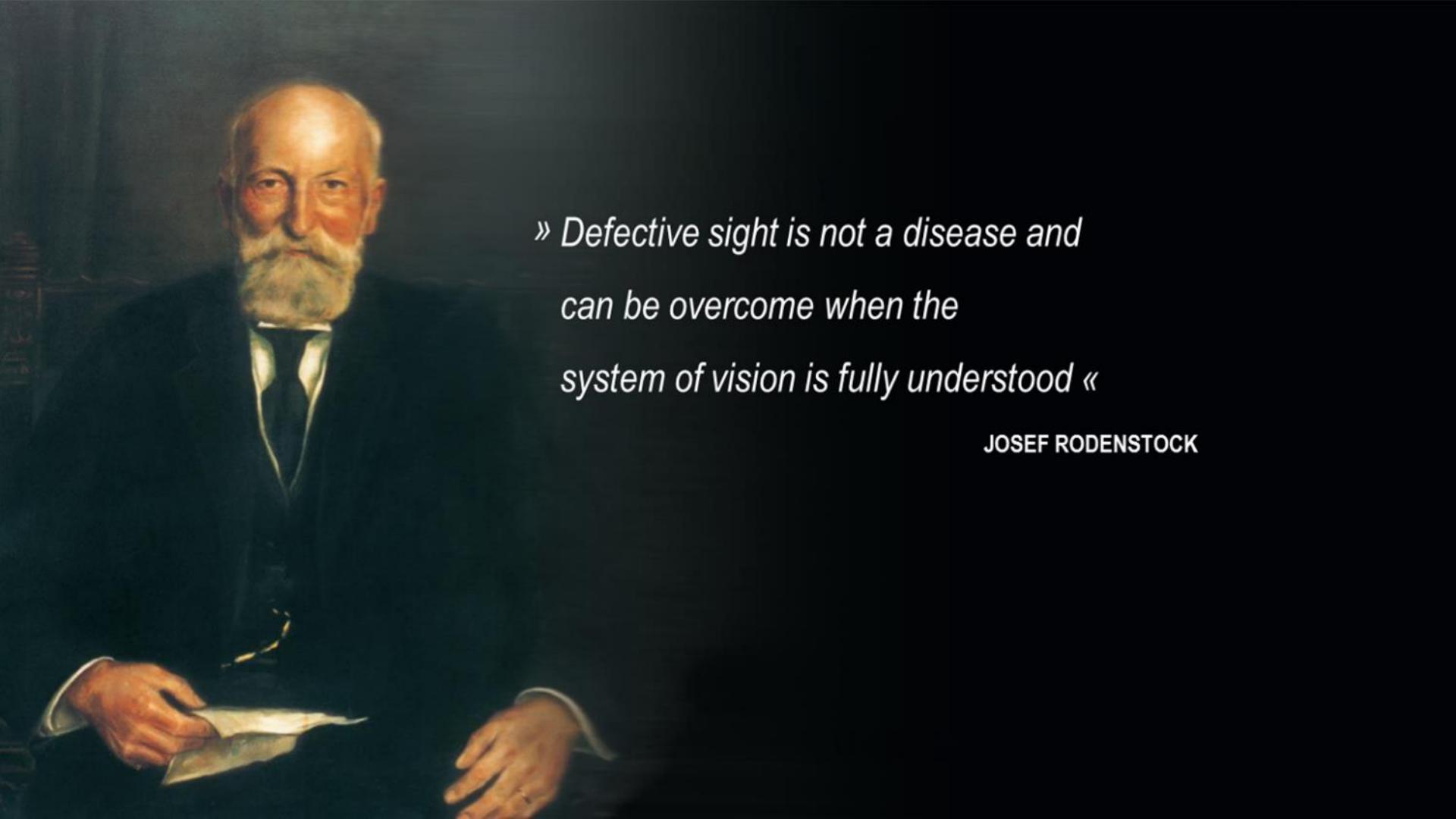


- Tržište naočalnih leća se dosta promjenilo u zadnjih nekoliko godina. Npr. naši klijenti su puno više informiraniji (prije nego što posjete Optiku) zahvaljujući mnoštvu informacija koje su dostupne na Internetu i sl.: To dovodi do činjenice da klijenti očekuju profesionalniji i kvalificirani pristup orijentiran prema uspjehu. Dakle, što se više Vi kao optičar razlikujete u profesionalnom pristupu od drugih optičara to je klijent više zadovoljniji i velika je vjerojatnost da takvog klijenta zadržite i u budućnosti.
- Također su se i vidni zahtjevi mijenjali zadnjih godina. Normalno su naše oči predviđene da gledaju na daljinu na koju se ne trebaju fokusirati, tako da to nije toliko naporno. Sada je to posve drukčije, najčešće radnje koje obavljamo su uglavnom fokusirane na srednju i blizinsku udaljenost ! To znači da se oči konstantno fokusiraju na te udaljenosti što je vrlo naporno i stresno za naše oči! Tako da su visokokvalitetne progresivne leće ili leće za srednju udaljenost postale jako bitne u zadnje vrijeme!

Stoga, je prijeko potrebno ustanoviti kompletan **Vidni Profil** klijenta kako bi mu mogli pružiti i adekvatno, individualno rješenje njegovog problema.

Kako bi što bolje savjetovali vašeg klijenta trebate mu postaviti nekoliko pitanja, provesti mali intervju s njim.

 “Za početak Vam želimo postaviti nekoliko osobnih pitanja kako bi što više saznali o Vašim vizualnim potrebama i zahtjevima kako bi Vam preporučili što bolje individualno rješenje za Vas.”

A portrait painting of Josef Rodenstock, an elderly man with a white beard and mustache, wearing a dark suit and a white shirt with a high collar. He is seated, looking slightly to the right. His hands are clasped in his lap. The background is dark and indistinct.

*» Defective sight is not a disease and
can be overcome when the
system of vision is fully understood «*

JOSEF RODENSTOCK

Jako je bitno da zapisujete sve informacije dobivene od klijenta! To će istaknuti vrijednost klijenta i pomoći vam da zapamtite sve bitne informacije.

- UKOLIKO NE ZNATE NIŠTA O VAŠEM KLIJENTU → NISTE U MOGUĆNOSTI SAVJETOVATI GA ISPRAVNO!
- SAVJETUJTE GA SA EMOCIJAMA I VAŠOM STRUČNOSTI ali ne pričajte puno o tehničkim detaljima!

“Slijedeća pitanja će nam dati vrlo bitne stvari o vašem osobnom životnom stilu i svakodnevnim vizualnim zahtjevima sa kojima se susrećete”

Slijedeća pitanja (slike) će vama kao optičaru pomoći da dobijete dovoljno informacija kako bi mogli odrediti njegov Vidni profil i njegove svakodnevne vidne zahtjeve. Možete mu pokazati slike ili ga pitati usmeno o značenju slika, zapisujte sve informacije i umetnite u njegov osobni **Spis o vidnom profilu**. Pored slika ćemo napisati pitanja koja možete pitati klijenta. Također ćemo objasniti zašto su ta pitanja bitna i kako njihovi odgovori utječu na odabir optimalne naočalne leće i zaštitnog sloja.

Tablica Osobnog Vidnog Profila će vam pružiti sve potrebne informacije o Vašem klijentu.





- Koliko sati dnevno radite na srednjim udaljenostima ? oko 50 cm
→ (kuhanje, ručni rad, čitanje, pisanje, iPad, mobitel...)
- Na kojoj udaljenosti vam se nalazi ekran računala?
- Da li također radite i na različitim udaljenostima ?
→ Npr. 40-80 ili 80-120 cm?

Što duže vaš klijent treba raditi na računalu (srednja udaljenost) te također na različitim udaljenostima, na stolu ili negdje drugdje, potrebno je savjetovati klijentu da su mu potrebne višejakosne leće i to Ergo leće ili progresivne leće i to po mogućnosti leće iz visokih kategorija. Razlog tome je potreba za gledanjem na više različitih zona koje zahtjevaju oštrinu i širinu vidnog polja.

- Progresivne zone kod leća iz premium programa su puno šire u usporedbi sa lećama osnovnijeg dizajna.
- **Prednost:** Povećan vizualni komfor i poboljšan periferalni vid u svim situacijama pogotovo pri čitanju, radu na računalu i sl.



„klasične progresivne leće“



„PERFECTION KATEGORIJA“

Prednosti Rodenstock naočalnih leća:

•FREEFORM TEHNOLOGIJA

→ Optimizirane plohe leća, pružaju matematički najvišu vidnu oštrinu, po cijeloj površini leće



*Conventional
technology*

Standardna konvencionalna leća pruža najveću vidnu oštrinu u širem centru leće, dok se distorzije povećavaju prema rubovima leće

© Rodenstock AG, All rights reserved.



*FreeForm
Technology*

Premium Free Form leća pruža izuzetnu vidnu oštrinu preko gotovo cijele leće sve do samih rubova.

Maksimalno reducirani plivajući efekti kod višejakosnih leća.

Prednost: Bistar i prirodan vid / visoka prihvatljivost i spontana prilagodba

PITANJA

Da li također radite na različitim udaljenostima ? Npr. 40-80 ili 80-120cm
(npr. Ekran računala i predmet čitanja na stolu u u isto vrijeme na udaljenostima 60cm i 40 cm)

Ako → klijent potvrdi ovo pitanje → treba predložiti najmanje dodatne leće za te udaljenosti **ERGO Leće**

→ da bi sprječili zdravstvene probleme sa vratom i krivim držanjem dok rade na računalu

Leće za srednju udaljenost osiguravaju znatno šire vidno polje i oštriji vid koji postaje sve više važan pogotovo za ljudе koji rade puno radno vrijeme sa gledanjem na srednjim udaljenostima.

Ergo leće za srednju udaljenost su puno više preporučljive za ovakve situacije jer ove leće omogućuju normalni fiziološki položaj glave i tijela klijenta i smanjuje rizik od ozljeda vrata i kralježnice. Vidne zone su toliko široke da korisnik može raditi svoje aktivnosti u vrlo opuštenom položaju a ne da se mora fokusirati na vrlo male zone kod drugih vrsta leća.

Progressiv ERGO / Multigressiv ERGO / Impression ERGO



VOŽNJA

- Da li koristite auto svaki dan ?
- Da li vozite do posla i nazad svaki dan ?
- Da li imate problema sa vožnjom pri:
→ noći / kišni dani / magla ?

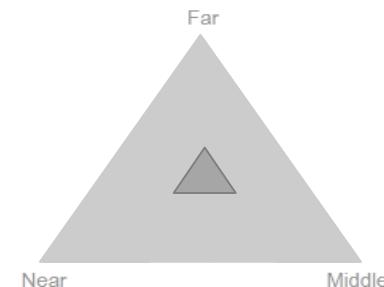
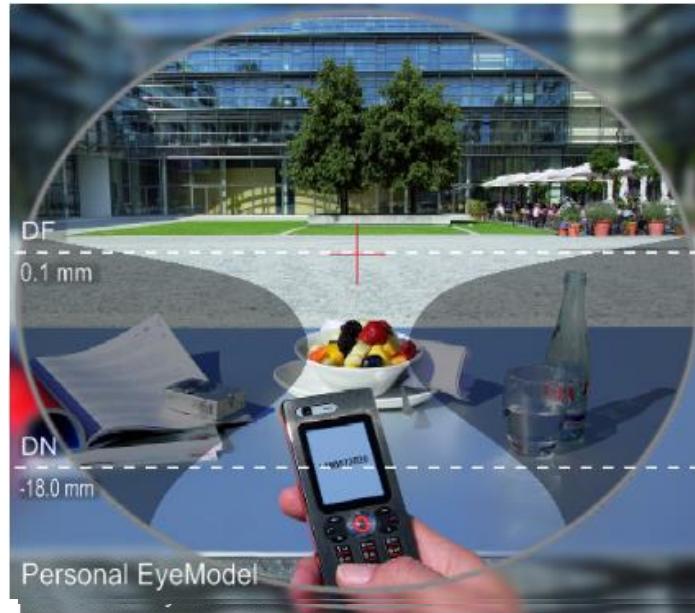
AKO → vaš klijent često vozi auto

TADA → preporučite, zbog sigurnosnih razloga (Optimizacija prema veličini zjenice) leću iz Perfection kategorije kao što je
(Impression 2, Impression FreeSign 3) ili Impression Road

Što više vremena klijent provodi za volanom, to su mu potrebnije leće tog tipa, Dizajn Road ili eventualno progresiv iz Perfection kategorije. Zbog korekcije po veličini zjenice, što je vrlo bitno za noćnu vožnju, za povećavanje kontrasta i fokusiranje pri uvjetima slabe vidljivosti. Također kontrastni filter je jako bitan, te specijalni antirefleksni slojevi koji su prilagođeni za uvjete slabije vidljivosti i za prometnu signalizaciju.

Različiti dizajni kod progresivnih leća

Impression FreeSign® 3



Individualni dizajn

Potpuno
individualiziran
dizajn

Primjer 1: Motorist

Korisnici naočala:

- Koji uživaju u vožnji
- Koji žive svoj hobi ili profesiju sa puno entuzijazma
- Koji zahtjevaju vrhunsku performansu leće



Individualni dizajn

Potpuno
individualizirandizajn

Primjer 1: Motorist

Karakteristike dizajna:

- Najveće vidne zone
- Najbolji periferalni vid
- Najveća stabilnost slike
- Dizajn pogodan dinamičnoj promjeni vidnih polja



Individualni dizajn

Potpuno
individualizirandizajn

Primjer 2: Intelektualac

Korisnici naočala:

- Koji rade vrlo koncentrirano i zahtjevaju detalje.
- Koji provode više sati dnevno čitajući.
- Koji redovno drže predavanja i sl.



Individualni dizajn

Potpuno
individualizirandizajn

Primjer 2: Intelektualac

Karakteristike dizajna:

- Najšire zone za blizinu
- Najšire zone za srednju udaljenost
- Široke zone za daljinu
- Vrlo dobra stabilizacija slike



Tipovi dizajna

Tip dizajna
„Allround“

ALLROUND

Korisnik naočala:

- Koji obavlja više različitih uloga u svakodnevnom životu
- Koji voli iskušavati nove stvari
- Koji teže univerzalnosti



Tipovi dizajna

Tip dizajna
„Allround“

Karakteristike dizajna:

- Balansirani dizajn leće
- Velike vidne zone za sve udaljenosti
- Značajno poboljšana stabilnost slike



Tipovi dizajna

Tip dizajna
„Expert“

EXPERT

Korisnik naočala:

- Koji često rade u pokretu.
- Koji održavaju sastanke i prezentacije.
- Koji očekuju izvrsnost u vidu svoga posla.



Tipovi dizajna

Tip dizajna
„Expert“

Karakteristike dizajna:

- Posebno široki i ugodni prijelazi sa gledanja na daljinu prema blizini
- Posebno velika vidna polja za srednju i blizinsku udaljenost
- Vrlo visoka stabilizacija slike



Tipovi dizajna

Tip dizajna
„Active“

ACTIVE

Korisnici naočala:

- Koji uživaju u svom aktivnom i uzbudljivom životu
- Koji vole provoditi vrijeme na otvorenome
- Koji su uvijek u pokretu



Tipovi dizajna

Tip dizajna
„Active“

Karakteristike dizajna:

- Najviša stabilizacija slike
uklonjen plivajući efekt
- Najbolji periferalni vid
- Posebno velika područja
za daljinu
- Velika područja za srednju
udaljenost



HOBI i SPORT



- Kako štitite vaše oči tijekom sportskih aktivnosti ?
- Koje udaljenosti trebate uzeti u obzir u vaše slobodno vrijeme ? Da li koristite udaljenosti od 30-40cm, 40-80cm, 80-120cm?
- Da li imate neki specifičan hobi ?

AKO → se vaš klijent bavi nekim sportskim aktivnostima **TADA** → preporučiti (dodatne) **SPORT** leće kao idealno rješenje za tu individualnu situaciju.

Sport leće pružaju puno šire vidne zone, oštar vid i pojačani kontrast koji je krucijalan za stabilnu i visokokvalitetnu sliku, posebno kod sportskih aktivnosti.

Za vrhunske performanse za sport i razonodu najbolje možete preporučiti **Impression Sport 2 ili Impression FreeSign 3.dizajn ACTIVE**

Koristite ove informacije ne samo da bi prodali leće iz premium segmenta nego i da ubjedite klijenta da sve leće ispod te kategorije ne bi bile dovoljno učinkovite u sportskim aktivnostima i drugim specifičnim radnjama koje klijent svakodnevno obavlja.

Zaštitni slojevi

- Korištenje
- Korištenje
- Korištenje
- Izloženost



?

Zašto želimo znati kojim aparatima je se klijent služi na poslu ili kod kuće? Razlog tih pitanje je zato jer svi ti uređaji emitiraju kratkovalnu plavu svjetlost koja je vrlo jaka i štetna za ljudsko oko. Dugotrajno izlaganje velikoj količini plave svjetlost može oštetiti retinu oka i utjecati na razvoj Age Related Macular Degeneration (AMD). Postoje studije koje dokazuju da plava svjetlost utječe ra regulaciju ciklusa spavanja i time izaziva umor duha i tijela.

Ultra UV zaštita ili filter za redukciju plave svjetlosti → najbolje zaštite za zdrav pogled!

Na osnovu svih aktivnosti za koje vam je klijent rekao u mogućnosti ste preporučiti neke od najboljih anti refleksnih slojeva i to zbog: oštrog pogleda kroz leće, zbog redukcije blještanja, zbog smanjenja umaranja oka, blokiranja UV zraka, redukcije štetne plave svjetlosti a na kraju i zbog lakog čišćenja i održavanja naočalnih leća. To su sve karakteristike Premium slojeva na kojima se ne bi smjelo štediti.

→ Najbolji zaštitni slovi koje možete preporučiti su **SOLITAIRE PROTECT PLUS 2** i **SOLITAIRE PROTECT BALANCE 2**.



Drugi pristup prema konzultacijama

Također možete koristiti i drugi način konzultiranja klijenta. Umjesto da pitate za individualne situacije , pitajte klijenta o njegovoj uobičajenoj dnevnoj rutini.

LAKO i BRZO → samo koristite prikazane slike. Neka vam klijent sam pokaže odabirom fotografija sa određenim aktivnostima njegov uobičajeni dan.Između toga možete još postavljati pitanja o detaljima.

- Npr. Ako klijent kaže da vozi auto, pitajte ga o vremenu provedenom za volanom.
- Koristite sve te informacije i složite ih u tablicu / Vidni profil tajto da i klijent vidi što sve upisujete.

Vaša dnevna rutina



Jako je bitno kada optičar ispunjava tablicu Vidnog Profila tijekom konzultacija, da to radi ispred klijenta kako bi i on sudjelovao u tome.

Prikupljene informacije će vam tako koristiti da predložite adekvatne ili idealne naočalne leće kao rješenje za njihove individualne aktivnosti ili za cjelokupni slučaj.

Personal EYEProfile		Name:	First name:	© Martin Gross		
YOUR EYES ARE UNIQUE!						
Computer / Near Distance		Job	Hobby / Leisure Time	Near / Near Distance		
How many hours / day do you work with your computer? _____ hours		Which distanced are most important at work?	Which distances you have to consider in your leisure time?	Which distances at near are important for you?		
In which distance? 30 - 40 cm <input type="radio"/> O 40 - 80 cm <input type="radio"/> O 40 - 80 cm <input type="radio"/> O 80 - 120cm <input type="radio"/> O		30 - 40 cm <input type="radio"/> O 40 - 80 cm <input type="radio"/> O 80 - 120cm <input type="radio"/> O Overhead <input type="radio"/> O	30 - 40 cm <input type="radio"/> O 40 - 80 cm <input type="radio"/> O 80 - 120cm <input type="radio"/> O Overhead <input type="radio"/> O	Book <input type="radio"/> O	Car / Navi <input type="radio"/> O	Shopping <input type="radio"/> O
				Computer <input type="radio"/> O	Laptop <input type="radio"/> O	Desk <input type="radio"/> O
				Tabled / iPad <input type="radio"/> O	In bed <input type="radio"/> O	
				Mobile phone <input type="radio"/> O	Holiday <input type="radio"/> O	
Light Protection / UV		CAR	Computer / Laptop	Sport		
How do you protect your eyes against glare and UV-radiation? YES / NO		Are you driving a car? YES / NO	Are you using a computer? YES / NO	What kind of sports?		
Do you have sunglasses in your prescription? YES / NO		How often are you using it? ...every day <input type="radio"/> YES / NO ...for work <input type="radio"/> YES / NO ...in the evening <input type="radio"/> YES / NO ...at night <input type="radio"/> YES / NO	How often are you using it? ...every day <input type="radio"/> YES / NO ...for work <input type="radio"/> YES / NO ...in the evening <input type="radio"/> YES / NO ...at night <input type="radio"/> YES / NO	Biking <input type="radio"/> O	Skiing <input type="radio"/> O	
				Hiking <input type="radio"/> O	Golf <input type="radio"/> O	
				Running <input type="radio"/> O	Walking <input type="radio"/> O	
				Ballsport <input type="radio"/> O	Watersport <input type="radio"/> O	

Tablica preporuke



EYEProfile	Dpt:	Name:	Date:
 RODENSTOCK	R: L:	THE PERFECT SOLUTION FOR YOUR DAILY VISUAL- SITUATIONS !	
Recommendation: VARIANT 1 VARIANT 2 VARIANT 3 VARIANT 4			
.... For			
Frame			
Lens			
Extra			
Refraction			
VALUE Subsciption Model			
VALUE			
Overall value			

Pitanja klijenata i odgovori



Nakon što ste ispunili tablicu Vidni profil trebate ispuniti i tablicu preporuke da možete preći na proces ugovaranja.

Jedan od učinkovitih prikaza vrijednosti kompletnih naočala je da ne koristimo cijenu cijelog posla nego da preračunamo odmah u mjesecnu ratu:

Klijenti puno stvari kupuju na rate: telefone, računala, vozila... Zašto ne bi i naočale ?

→ Snaga "malih brojeva" (npr. To Vas košta 250 KN slijedećih 24 mjeseca za npr. Sve tri individualne opcije"

"Savršeno rješenje za Vaše vidne zahtjeve sadrži ...

Ove progresivne leće će biti napravljene po Vašim individualnim potrebama,

Ove leće za srednju udaljenost (PC) će zadovoljiti sve vaše zahtjeve prilikom rada u uredu i na računalu...

Također, sa našim specijalnim zaštitnim slojem za redukciju plave svjetlosti za dugotrajnost zdravlja očiju...

Ove sunčane naočale sa Vašom individualnom će Vam omogućiti savršeni vid a ujedno i maksimalnu zaštitu od UV zraka...



PITANJA I ODGOVORI



P: Zašto me pitate sva ta pitanja?

O: Trebaju mi individualne informacije kako bi Vas mogao najbolje savjetovati.

P: Ali to je jako skupo ?

O: Vi nosite naočale oko 6000 sati godišnje, kad preračunamo to vas košta 7 kuna dnevno.

O: Ove leće su individualno skrojene za Vaše oči. Postoji 85 milijardi načina da se proizvedu leće, ovo je Vaš.

O: Koliko Vam znači dobar i zdrav vid u životu ?



PITANJA I ODGOVORI

P: Ja želim jeftiniji proizvod.

O: (Nabrojite opet sve karakteristike leća i onda pitajte): U redu, koju karakteristiku želite da zaboravimo ?

P: Ne mogu si priuštiti troje različitih naočala.

O: Ne znam koliko si možete priuštiti, samo znam koliko Vama treba naočala.

P: Ne želim (npr.) naočale za srednju udaljenost

O: *U redu, razumijem, samo sam htio pokazati kako izgleda uspješno rješenja za rad na računalu...*

Na osnovu Vašeg Vidnog Profila, samo želim biti siguran da ćete sa adekvatnim naočalama zadržati zdravlje očiju ali i zdravo i pravilno držanje tijela.

Vi kao optičar ste osoba koja mora sa sigurnošću PREPORUČITI proizvod koji treba klijentu za njegove i individualne potrebe i njegov životni stil, sve to iz informacija koje ste prikupili.

→ Uvijek recite na način: "Ja vam preporučujem" te leće jer Vam odgovaraju za Vaše individualne potrebe , za vaš jedinstveni stil života. "Vi ste posebni, ove naočale su posebne za Vas"

Prodaja je psihologija !!

Ne govorite o CIJENI proizvoda nego o VRIJEDNOSTI proizvoda !!!

Ne zaboravite sve potrebne informacije upisati u Vidni Profil ! Ispišite papir sa tablicom, pokažite ga klijentu, neka vidi koliko ste ozbiljno pristupili njegovom slučaju.

I na osnovu tih informacija Vi predlažete kao STRUČNJAK !!

Ova metoda je dokazano uspješna i idealna za prodaju visoko vrijednih naočala !

Hvala na pažnji
i odabiru vrhunskih
naočalnih leća
iz Rodenstocka.



R RODENSTOCK

140
YEARS
PERFECT
MOMENTS OF
VISION