



La Branche professionnelle de l'Optique Lunetterie de détail : en bref

CARTOGRAPHIE DES ACTIVITÉS DANS L'OPTIQUE LUNETTERIE DE DÉTAIL



Clés de lecture

- Le travail dans les magasins d'optique, polyvalent, s'organise aujourd'hui autour de 4 principaux champs d'activités : **activités de santé, activités de vente-conseil, activités en atelier, activités de gestion**
- La cartographie comprend 4 fiches activités distinctes :



Activités de santé



Activités de vente-conseil



Activités en atelier



Activités de gestion

- Selon le contexte de travail, la répartition des activités pour une même personne peut varier. Par exemple, l'opticien-lunetier peut se consacrer essentiellement aux activités de santé et de vente-conseil; il peut également, s'il est responsable de son magasin, réaliser une part importante d'activités de gestion :



- Un outil avec des finalités opérationnelles :
 - comprendre la réalité du travail dans les magasins d'optique en intégrant le « contexte de travail » (taille, organisation, stratégie de l'entreprise, expérience des collaborateurs...)
 - gérer les parcours professionnels et les passerelles (GRH) : la mesure de la maîtrise des différentes activités par les individus (candidats à l'embauche, salariés) permet de mettre en évidence les écarts entre les activités maîtrisées et les activités à réaliser au poste dans l'entreprise



ACTIVITÉS DE SANTÉ DANS L'OPTIQUE LUNETTERIE DE DÉTAIL

Description des activités réalisées dans la plupart des cas

Réalisation d'examens de vue et d'équipements en fonction du besoin de correction du patient

i L'ordre des activités est donné à titre indicatif, les procédures et organisations du travail peuvent varier d'une entreprise à l'autre.

Contrôle de vue

- **Analyse** de la prescription médicale de correction, des antécédents médicaux et du dossier patient
- **Mise en Situation d'Usage** (MESU) : test de la correction prescrite sur des lunettes d'essai
- **Réalisation d'un examen de vue (« réfraction »)** en fonction des besoins de correction du patient ou en cas de renouvellement d'ordonnance :
 - mesure de l'acuité visuelle de loin et de près (à l'aide des tests adaptés)
 - détermination de la correction
 - ...



Prévention santé

- **Conseil** des patients sur les conditions d'hygiène, d'entretien et de manipulation des équipements
- **Détection** des symptômes associés à une pathologie oculaire et transmission des informations à l'ophtalmologue
- **Recueil** d'informations sur la santé du patient pouvant affecter la vision afin d'orienter le patient vers un médecin si nécessaire

Diagnostic des besoins visuels, conseil et choix des équipements (montures et verres) avec le patient

- **Questionnement** du patient sur ses besoins mais aussi sur ses habitudes de vie, sa profession et ses activités (activité sédentaire ? en contact avec des écrans ? activité extérieure nécessitant de nombreux mouvements ? travail de nuit, etc.), son expérience avec ses équipements habituels, afin d'identifier son besoin réel et adapter le conseil en équipement
- **Choix de la monture avec le patient**, en fonction de ses besoins et de ses envies ; conseiller le patient en tenant compte de son mode de vie, de ses choix esthétiques, des caractéristiques du visage, des contraintes techniques des équipements, de son ressenti, etc
- **Prise de mesures** (écart et hauteur pupillaire, inclinaison et galbe de la monture, distance vers œil, etc.) avec du matériel de prise de mesure adapté
- **Choix des verres** en fonction des besoins visuels identifiés en amont, proposition de différentes alternatives au patient selon les caractéristiques techniques
- **Etablissement d'un devis** avec le patient en fonction des choix effectués et conformément à la réglementation



Description des activités réalisées dans certains cas spécifiques

i Selon les contextes de travail, vous pouvez également être amené à réaliser des activités en Atelier et/ou des activités de Gestion et / ou des activités de Vente-Conseil. → Voir fiche descriptive des activités

Contactologie (lentilles souples ou rigides)

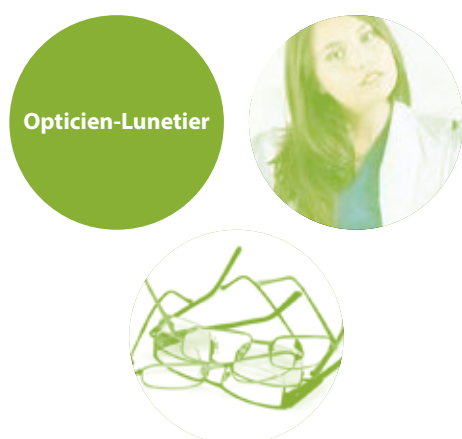
- Identification des signaux d'alertes invitant à l'orientation vers un ophtalmologiste ou autre spécialiste
- Adaptation pour les lentilles de contact (pour tous types de correction) et contrôle de tolérance, en lien avec le médecin ophtalmologiste
- Apprentissage à la manipulation des lentilles
- Conseil sur les produits d'entretien lentilles

Examens de vue ou activités de santé sur des publics spécifiques, nécessitant des techniques adaptées :

- Basse vision : identification des besoins en fonction du handicap, choix de la solution adaptée et notamment du système grossissant, apprentissage à l'utilisation, travail pluridisciplinaire avec l'ophtalmologiste, l'orthoptiste, l'ergothérapeute, le psychologue...
- Vision de la personne âgée, de l'enfant, de la personne en situation de travail, du sportif
- ...



Intitulés métiers contenant ces activités



Formations – diplômes permettant de réaliser tout ou partie de ces activités

- Diplôme obligatoire : BTS Opticien-Lunetier
- Développement professionnel continu (DPC) obligatoire tout au long de la vie professionnelle : réfraction complexe, contactologie, basse vision, vision de la personne âgée, vision de l'enfant

Autres diplômes / formations :

- CQP Opti-vision
- Licence Professionnelle Santé spécialité Métiers de la vision, de l'optique et de la lunetterie
- Licence Professionnelle Optométrie et Basse Vision
- Diplômes universitaires (DU) : Optométrie 1 / Contactologie 1 / Dépistage en Santé Oculaire / Basse Vision / Optométrie-Contactologie 2
- Master Biologie-santé spécialité Science de la Vision
- Titre de Responsable en Réfraction en Equipement Optique (RREO)
- Titre d'Expert en Sciences de la Vision (ESV)
- Bachelor des Sciences de la vision
- ...



Indicateurs de réussite / objectifs de ces activités

- Satisfaction du patient
- Confort visuel et correction du déficit visuel (réponse optimale à « l'amétropie »)
- Adaptation de l'équipement aux besoins du patient (à la fois techniques et esthétiques)
- Bonne tolérance au port de lentilles

Exemples de situations-clés

- En fonction d'une correction, associer une monture et des verres adaptés et utiles au bien-être du porteur
- Adopter une démarche d'enquête avec des patients ayant des difficultés à s'exprimer
- Analyser une insatisfaction-patient
- Gérer la difficulté d'adaptation du patient avec ses verres progressifs
- Apporter une réponse à un besoin complexe de correction
- Détecter une anomalie ou des symptômes susceptibles d'être associés à une pathologie de la vision et en référer à l'ophtalmologue

Contextes de travail

i Vos activités varient selon le contexte du magasin (notamment selon sa taille), mais aussi votre qualification et votre expérience.

Quel que soit le magasin :

- Les examens de vue et les autres activités de santé ne peuvent être réalisés que par des professionnels diplômés (BTS Opticien-Lunetier)
- Les examens de vue se réalisent la plupart du temps sur rendez-vous et seuls avec le patient
- Vous êtes en contact direct avec les patients
- Vous pouvez être amené à travailler en équipe pour traiter les demandes des patients ou résoudre des situations problématiques
- Vous travaillez en relation avec d'autres professionnels de santé : ophtalmologiste, orthoptiste...

Compétences nécessaires pour réaliser ces activités

Compétences cœur de métier

- Analyser la prescription, les antécédents et l'historique visuel
- Identifier et analyser les relations entre problèmes de santé visuelle
- Analyser la vision et réaliser un examen de vue
- Maitriser les techniques de mesure de la réfraction
- Maitriser les techniques de la contactologie, de la basse vision...
- Maitriser les différentes solutions techniques (montures, verres, lentilles de contact, etc.)
- Formuler des questions pour permettre au patient de s'exprimer avec le maximum de clarté
- Prendre en compte l'ensemble des informations pour proposer une solution adéquate
- Savoir observer et enquêter en questionnant le patient pour diagnostiquer son besoin
- Développer un argumentaire adapté au profil du patient

Tendances et évolutions des activités

- Elargissement du champ d'intervention de l'opticien en santé
- Evolution des besoins (équipements de plus en plus complexes...) et des produits (design et technologie)
- Renforcement des exigences réglementaires (conditions d'exercice de la profession, obligations de développement personnel continu, certification qualité)
- Evolution vers une diversification de l'offre de santé regroupant différents professionnels de santé (orthoptiste, audioprothésiste, ...)

Axes de progression dans les activités (comment passer de débutant à expérimenté)

- Renforcer ses compétences en santé visuelle et/ou se spécialiser (sur la réfraction complexe, la contactologie, la basse vision, la vision de la personne âgée, la vision de l'enfant, etc.)
- Développer ses connaissances techniques (verres, montures, etc.) et de la gamme des produits pour apporter un conseil de plus en plus juste
- Prendre peu à peu davantage de responsabilités (vente, achats, communication...) puis évoluer vers un poste de directeur de magasin

Compétences relationnelles / transversales

- Faire preuve de qualités relationnelles et de sens du service
- Faire preuve d'esprit critique
- Faire preuve de qualités d'écoute et diplomatie
- Savoir répondre à des objections
- Gérer une situation difficile (insatisfaction patient)
- Communiquer les informations essentielles au patient
- Communiquer avec d'autres professionnels de santé (ophtalmologues, orthoptistes, etc.)





ACTIVITÉS DE VENTE-CONSEIL DANS L'OPTIQUE LUNETTERIE DE DÉTAIL

Description des activités réalisées dans la plupart des cas

Vente de l'équipement adapté aux besoins du client

i La présence et l'ordre des activités sont donnés à titre indicatif, les procédures et organisations du travail peuvent varier d'une entreprise à l'autre.

Prise en charge du client

- Accueil du client et découverte de ses besoins : antécédents, demandes, etc.
- Prise de connaissance de la prescription médicale (le cas échéant)

Identification des besoins visuels, conseils et choix des équipements (montures, verres, lentilles, solaires, etc.) avec le client

- **Questionnement** du client sur ses besoins mais aussi sur ses habitudes de vie, sa profession et ses activités, son expérience avec ses équipements précédents afin d'identifier son besoin réel et adapter le conseil en équipement.
- **Choix de la monture avec le client** : en fonction de ses besoins et de ses envies, conseiller le client en tenant compte de son mode de vie, de ses choix esthétiques, des caractéristiques morphologiques du visage, de sa correction optique, des contraintes techniques des équipements, de son ressenti, etc.
- **Choix des verres ou des lentilles** en fonction des besoins visuels diagnostiqués en amont, proposition de différentes options au client, selon les caractéristiques techniques, les prix et les modalités de prises en charge (le cas échéant) par les organismes complémentaires d'assurance maladie (OCAM)
- **Dans le cas d'achat de monture avec verres correcteurs, prise de mesure** avec du matériel adapté
- **Etablissement d'un devis** avec le client en fonction des choix effectués

Commande des produits aux fournisseurs selon les critères techniques et les commandes de montage

Livraison des produits

- Une fois le montage réalisé et contrôlé, contact du client pour le prévenir de la disponibilité de son équipement
- Avec le client, test de la conformité, ajustage de la monture et contrôle du confort de l'équipement
- Le cas échéant, rappel au client des avantages, prestations complémentaires et garanties dont il bénéficie
- Edition de la facture, télétransmission ou établissement d'une feuille de soin puis encaissement du reste-à-charge éventuel

Service Après-Vente et traitement des objections

- Identification des causes de l'insatisfaction du client ou du défaut de l'équipement
- En fonction des besoins, remise en conformité de l'équipement ou transfert à l'atelier pour réparation



Description des activités réalisées dans certains cas spécifiques

i Selon les contextes de travail, vous pouvez également être amené à réaliser des activités en Atelier et/ou des activités de Gestion et / ou des activités de Santé. → Voir fiche descriptive des activités

En fonction de la taille du magasin et du niveau de responsabilité :

Communication / Marketing

- Elaboration et suivi de la politique commerciale / marketing (positionnement par rapport à la concurrence, gamme de produits, services, fidélisation, etc.)
- Conception et renouvellement de l'agencement intérieur et des vitrines de la boutique

Gestion des achats / gestion des stocks

- Mise en place et suivi de l'approvisionnement en produits (verres, montures, lentilles, etc.) en relation avec les fournisseurs (rendez-vous, échanges, etc.)
- Choix de montures / produits et fixation des prix de vente en cohérence avec la clientèle, le positionnement

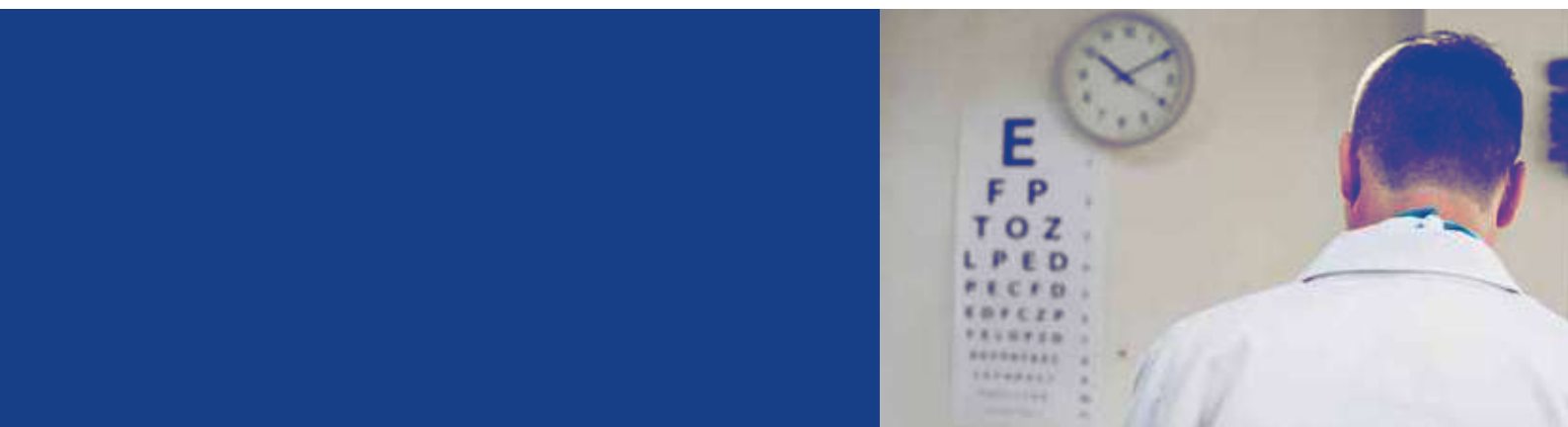
du magasin, la valeur du stock

- Développement des partenariats avec des fabricants ; réception des représentants de fournisseurs
- Logistique : réception et contrôle des commandes / livraisons
- Inventaire des fournitures

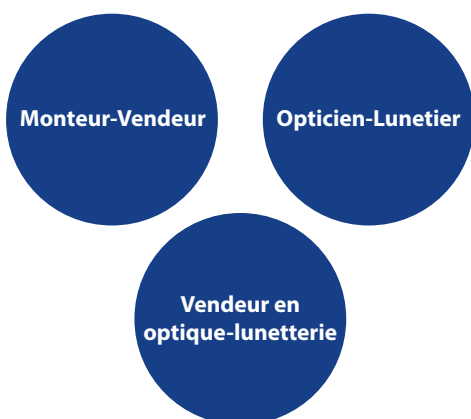
Gestion des dossiers de tiers-payant (si pratiqué)

Entretien du magasin

- Garantir un espace propre et accueillant, un cadre agréable pour accueillir / conseiller les clients



Intitulés métiers contenant ces activités



Formations – diplômes permettant de réaliser tout ou partie de ces activités

- CAP / (ex) BEP Optique lunetterie
- Bac Pro en Optique Lunetterie
- BTS Opticien-Lunetier
- CQP Opti-vision
- Toutes les formations en vente (uniquement pour l'activité vente-conseil) : CAP Employé de vente, Bac Pro Commerce, BTS Management des Unités Commerciales, etc.



Indicateurs de réussite / objectifs de ces activités

- Satisfaction du client
- Adaptation de l'équipement aux besoins du client (à la fois techniques et esthétiques)
- Indicateurs de performance de vente (taux de concrétisation de devis, ventes complémentaires, etc.)
- Confort visuel du client

Exemples de situations-clés

- Comprendre le besoin du client et le conseiller
- Analyser, seul ou en équipe, une insatisfaction client, savoir apporter une réponse adaptée et en tirer les enseignements
- Assurer l'accueil et le conseil multi-clients

Contextes de travail

i Vos activités varient selon le contexte du magasin (notamment selon sa taille), mais aussi votre qualification et votre expérience.

Quel que soit le magasin :

- La vente des dispositifs médicaux se fait sous le contrôle d'un opticien
- Vous êtes en contact direct avec les clients
- Vous pouvez être amené à travailler en équipe pour traiter les demandes clients ou résoudre des situations particulières

Compétences nécessaires pour réaliser ces activités

Compétences cœur de métier

- Savoir accueillir un client
- Comprendre le besoin du client
- Savoir observer et enquêter en questionnant le client pour diagnostiquer son besoin
- Négocier / Faire preuve de qualités d'écoute et de diplomatie
- Etablir et suivre un devis
- Maîtriser les techniques de vente
- Développer un argumentaire adapté au profil du client
- Valoriser les produits auprès des clients
- Gérer une situation difficile (insatisfaction client)
- Connaître la gamme de produits
- Disposer de connaissances en optique et sur les caractéristiques techniques des produits
- Savoir réaliser des opérations de réparation et d'ajustage
- Connaître les avantages, garanties et prestations complémentaires proposés par le magasin

Tendances et évolutions des activités

- Développement des stratégies digitales (vente à distance) et nouveaux modes de distribution
- Evolution des besoins (équipements de plus en plus complexes...) et des produits (design et technologie)
- Intensification de la concurrence et nécessité accrue de se distinguer, de s'adapter aux besoins des clients, aux évolutions technologiques et réglementaires

Axes de progression dans les activités (comment passer de débutant à expérimenté)

- Développer ses connaissances techniques en optique et sur la gamme des produits pour apporter un conseil de plus en plus juste
- Se former et obtenir un diplôme en optique-lunetterie pour réaliser les activités de santé
- Prendre peu à peu des responsabilités (achats, communication, gestion, management, etc.) pour évoluer vers les activités de gestion et/ou un poste de responsable de magasin

Compétences relationnelles / transversales

- Faire preuve de qualités relationnelles et de sens du service
- Faire preuve d'esprit critique
- Analyser / diagnostiquer (données chiffrées notamment prix, marges, etc.)
- Prendre des décisions / Etre force de proposition
- Maîtriser les outils bureautiques
- Savoir répondre à des objections
- Savoir travailler en équipe





ACTIVITÉS EN ATELIER DANS L'OPTIQUE LUNETTERIE DE DÉTAIL

Description des activités réalisées dans la plupart des cas

Montage d'équipement d'optique / lunettes (conformément à une prescription médicale de correction)

i La présence et l'ordre des activités sont donnés à titre indicatif, les procédures et organisations du travail peuvent varier d'une entreprise à l'autre.

Réception / vérification des produits

- Réception et contrôle de la conformité des commandes livrées (montures, verres, lentilles, ...) par les fabricants / fournisseurs et répartition par dossier client

Préparation et montage des verres

- Vérification de la conformité de la puissance des verres au regard de la prescription
- Numérisation de la forme souhaitée afin de tailler les verres à la forme de la monture
- Centrage et axage des verres en fonction des données de correction, de centrage et de la monture
- Taille des verres à l'aide d'une meuleuse
- Montage et ajustage des verres et rhabillage de la monture

Contrôle de la conformité de l'équipement final

Service après-vente / Réparation et entretien des lunettes

- Façonnage et réparations : travail sur montures et réparations usuelles en lunetterie (tailler, visser, souder, ...)
- Rhabillage des montures, réglages, ...

Information sur les travaux réalisés

- Transmission d'information sur la disponibilité de l'équipement



Description des activités réalisées dans certains cas spécifiques

i Selon les contextes de travail, vous pouvez également être amené à réaliser des activités de Vente/conseil et/ou des activités de Gestion et/ou des activités de Santé. → Voir fiche descriptive des activités

En tant que responsable de l'atelier :

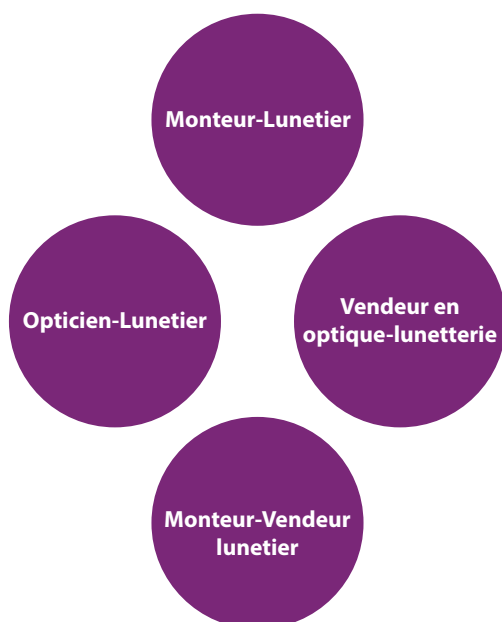
- Encadrement d'une équipe
- Gestion de la qualité

Dans certains magasins :

- Fabrication de montures sur-mesure : dessiner, façonner et assembler
- Montage sur des montures spécifiques



Intitulés métiers contenant ces activités



Formations – diplômes permettant de réaliser tout ou partie de ces activités

- CAP Monteur Optique
- (ex) BEP Optique Lunetterie
- Bac pro en Optique-Lunetterie
- BTS Opticien-Lunetier
- Titre professionnel Technicien en montage et vente d'optique-lunetterie
- Stages de l'Ecole des Meilleurs Ouvriers de France Lunetiers
- Bachelor de Lunetier Créateur
- CQP Opti-vision
- ...



Indicateurs de réussite / objectifs de ces activités

- Taux de casse montage (montures et verres)
- Satisfaction du porteur (confort maximum de correction, ajustement optimal des montures, bien être du porteur)

Exemples de situations-clés

- Organiser son travail en fonction de la priorité client (réaliser d'abord les montages du jour) et gérer des imprévus : interrompre un travail en cours pour servir un client en urgence (SAV), réparer un équipement, ...
- Travailler au quotidien avec des outils (tournevis, pinces...) et des machines dans le cadre d'interventions récurrentes (nettoyer des verres, revisser, remettre en forme une monture)
- Contrôler les travaux réalisés : auto-contrôle par le monteur, souvent complété d'un deuxième contrôle par un collègue pour limiter les erreurs
- Réaliser des montages et des réparations plus techniques / complexes : montures créatives, montures percées...
- Récupérer, gérer, recycler les déchets (eaux usagées)
- ...

Contextes de travail

i Vos activités varient selon le contexte du magasin (notamment selon sa taille, son organisation, l'équipement de son atelier) et les caractéristiques de son personnel (effectifs, qualifications, ancienneté, expérience).

Quel que soit le magasin :

- Vous travaillez en équipe pour répondre aux commandes des porteurs et résoudre des situations problématiques
- Vous travaillez au rythme des commandes des porteurs en veillant à respecter des délais de livraison annoncés

Compétences nécessaires pour réaliser ces activités

Compétences cœur de métier

- Faire preuve de capacités manuelles, d'habileté, de dextérité, de précision
- Utiliser du matériel de montage optique : outils (pinces, tournevis, régleur d'opticien...) et machines manuelles / à commandes numériques (frontofocomètre, palpeur, meuleuse à main, meuleuse automatique, centreur, chauffeuse, chalumeau, touret, ...) dans le respect des normes de sécurité
- Disposer de connaissances techniques : contraintes des montures (aspects mécaniques et esthétiques, matière), caractéristiques des verres optiques (simples et complexes, reflets et traitement des verres, ...), rhabillage de montures, ...
- Connaître les produits et fournisseurs
- Maîtriser le dessin assisté par ordinateur (DAO)
- Maîtriser les techniques de décoration et traitement des montures

Tendances et évolutions des activités

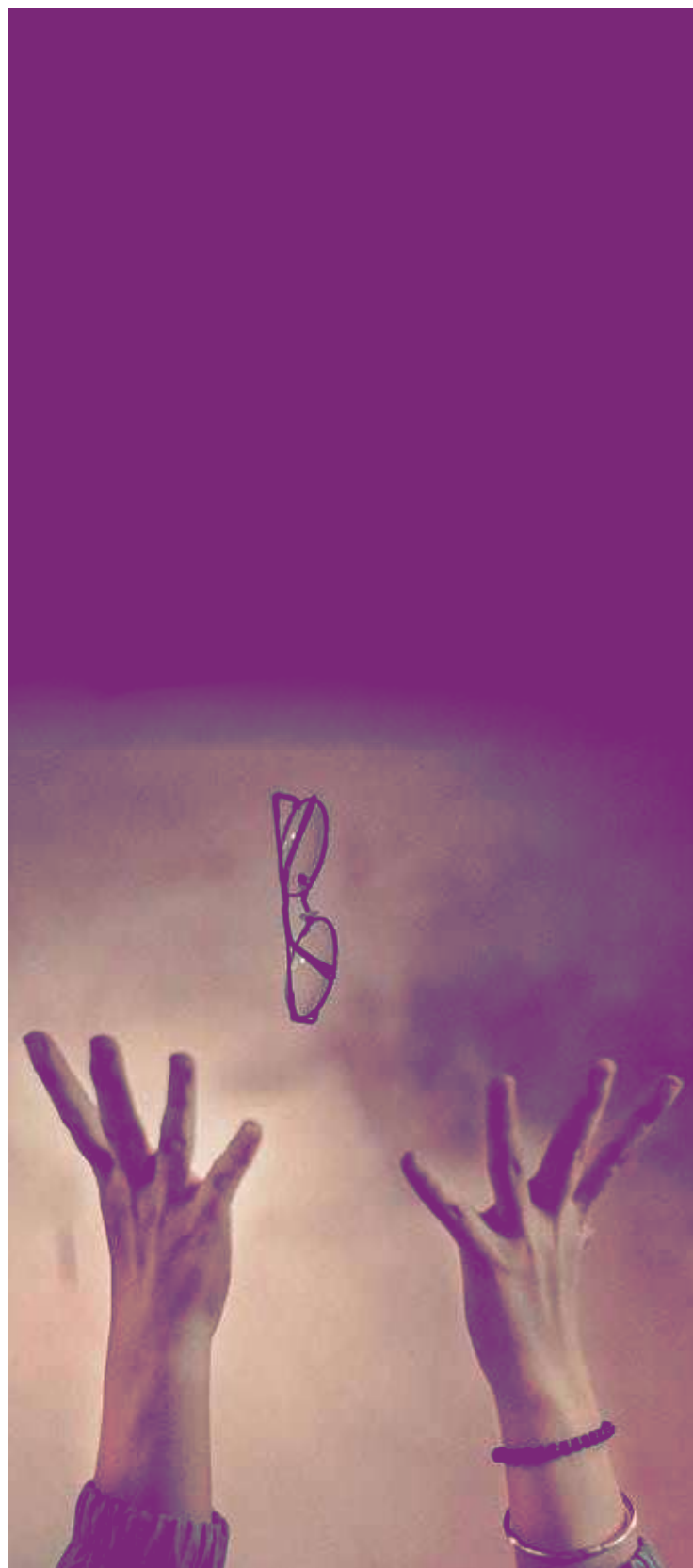
- Télé-détourage des verres à distance par les fournisseurs / fabricants de verres (verres livrés prétaillés au magasin)
- Externalisation d'une partie des activités de montage vers des ateliers de montage ou sous-traitance
- Complexification des montages réalisés en magasin

Axes de progression dans les activités (comment passer de débutant à expérimenté)

- Evoluer vers un poste d'opticien lunettier après obtention du BTS Opticien-Lunettier
- Accéder aux montages complexes
- Accéder à un poste de responsable d'atelier et encadrer une équipe
- Concevoir et fabriquer des lunettes sur-mesure...

Compétences relationnelles / transversales

- Gérer les priorités, s'organiser
- Capacité à travailler en équipe





ACTIVITÉS DE GESTION DANS L'OPTIQUE LUNETTERIE DE DÉTAIL

Description des activités réalisées dans la plupart des cas

Gestion des tâches administratives spécifiques à l'optique-lunetterie de détail et, plus généralement, liées au choix de gestion d'entreprise

i La présence et l'ordre des activités sont donnés à titre indicatif, les procédures et organisations du travail peuvent varier d'une entreprise à l'autre.

Gestion administrative et comptable

- **Accueil téléphonique et gestion de la messagerie électronique**
- **Secrétariat** de l'entreprise (devis, facturation, rendez-vous fournisseurs, planning, lettres de relance...) et gestion de l'informatique (machines, logiciels)
- **Comptabilité** de l'entreprise (pointage des règlements, rapprochements bancaires...) en lien avec un service comptable externe / le Trésor public...
- **Gestion du tiers payant** (si pratiqué), en relation avec l'Assurance maladie et les organismes complémentaires d'assurance maladie (OCAM) : télétransmission (au moment de la livraison / facturation de l'équipement au client), suivi des remboursements, remontée des informations auprès de la direction...

Gestion des achats / gestion logistique

- **Mise en place et suivi de l'approvisionnement** en produits optiques (verres, montures, lentilles...) en relation avec les fournisseurs (rendez-vous, échanges...)
- **Choix des produits et fixation des prix de vente** en cohérence avec la clientèle, le positionnement du magasin, la valeur du stock
- **Développement des partenariats** avec les fournisseurs
- **Echanges avec les représentants des fournisseurs** (produits optiques, équipements et matière d'œuvre...) : présentation des produits et formations...
- **Logistique** réception et contrôle des commandes / livraisons...
- **Inventaire** des fournitures

Communication / Marketing

- **Elaboration et suivi d'une politique commerciale / marketing** positionnement par rapport à la concurrence, gamme de produits, services, fidélisation...
- **Conception/renouvellement de l'agencement** intérieur et des vitrines de la boutique
- **Mise en place des actions de communication** communication digitale, mailings / courriers clients, affichage, enquête de satisfaction auprès des clients (en cohérence avec les campagnes de l'enseigne le cas échéant)
- **Création / actualisation du site web** de l'entreprise : contenus, photos...



Description des activités réalisées dans certains cas spécifiques

- i** Selon les contextes de travail, vous pouvez également être amené à réaliser des activités de Vente/conseil et/ou des activités de Santé.
→ Voir fiche descriptive des activités

En fonction de votre champ de responsabilité

Direction d'entreprise / Gestion financière et commerciale

- Elaboration et mise en œuvre de la stratégie d'entreprise (un ou plusieurs magasins)
- Mise en place et suivi d'une démarche qualité
- Veille juridique : évolutions sur la réglementation du secteur, dans le champ social...

Gestion des ressources humaines et de la formation

- Recrutement de nouveaux collaborateurs : salariés, alternants, stagiaires...
- Gestion des plannings, congés, absences en veillant au bon fonctionnement du magasin (ouverture du magasin, continuité de l'accueil des clients...)
- Accompagnement des collaborateurs dans leurs activités (échanges réguliers)
- Réalisation des entretiens professionnels / annuels des collaborateurs
- Gestion de la formation et du développement des compétences des salariés : en lien avec le FORCO, les organismes de formation...



Intitulés métiers contenant ces activités

Directeur
de magasin
d'optique

Opticien-Lunetier

Dans les magasins où ces activités font l'objet d'un poste à part entière :

- Responsable administratif / Comptabilité
- Responsable des achats / des stocks
- Responsable RH
- Responsable communication

Formations – diplômes permettant de réaliser tout ou partie de ces activités

Formations aux métiers de l'optique :

- CQP Opti-vision
- BTS Opticien-Lunetier
- Bachelor Manager en Optique
- MBA « Stratégies commerciales et marketing appliquées aux métiers de la vision »

Formations en commerce, marketing et gestion de l'entreprise :

- Formations supérieures (Universités, Ecoles de Commerce, etc.)
- ...



Indicateurs de réussite / objectifs de ces activités

- Satisfaction des clients
- Indicateurs de gestion (chiffre d'affaires, marge, résultat d'exploitation, etc.)
- Fidélisation des collaborateurs / Turnover faible
- Taux de renouvellement / nouveaux clients
- Délais de paiement et de règlement

Exemples de situations-clés

- Suivre les indicateurs de gestion (chiffre d'affaires, marge, résultat d'exploitation, etc.)
- Optimiser les délais de paiement et de règlement
- Mettre en œuvre et suivre la démarche qualité
- Accompagner les collaborateurs dans la réalisation de leurs activités au quotidien
- Appuyer un collaborateur sur la gestion d'un dossier client délicat (refus de prise en charge d'un OCAM, explication et solution client, négociation d'un retour...)
- Veiller à l'évolution des compétences et favoriser les départs en formation
- Recruter un nouveau collaborateur
- Mettre en œuvre la stratégie de l'entreprise (choix des produits d'optique...)
- Gérer un retard de livraison de verres et réorganiser le process atelier-client

Contextes de travail

i Ces activités sont le plus souvent réalisées par le directeur du magasin et/ou son adjoint. Elles sont souvent réalisées en partie par d'autres collaborateurs, selon le contexte du magasin (notamment selon sa taille et son organisation) et les compétences individuelles au sein de l'équipe. Dans les entreprises dotées de plusieurs magasins, les activités de gestion peuvent être confiées à des collaborateurs dédiés.

En fonction de la situation du magasin :

- Vous êtes polyvalent et multitâches
- Vous êtes en contact direct avec des interlocuteurs variés (clients, fournisseurs...)
- Vous travaillez en équipe pour gérer les flux de clientèle, résoudre des situations problématiques...

Compétences nécessaires pour réaliser ces activités

Compétences cœur de métier

- Manager / gérer une entreprise (commerciale, financière, comptable, RH, communication...)
- Analyser / diagnostiquer (données chiffrées notamment types prix, marges...)
- Maîtriser les outils bureautiques du Pack Office (Excel notamment)
- Disposer des connaissances en optique / santé visuelle, des produits / fournisseurs (verres, montures, contactologie, machines et matière d'œuvre...)
- Connaître et comprendre les systèmes de compléments santé (OCAM)
- Connaître et comprendre les dispositifs de formation (développement professionnel continu – DPC, offre et accompagnement du FORCO...)

Tendances et évolutions des activités

- Evolutions permanentes du cadre légal et réglementaire
- Développement des stratégies digitales (vente à distance) et nouveaux modes de distribution
- Evolution des besoins (équipements de plus en plus complexes...) et des produits (design et technologie)
- Intensification de la concurrence et nécessité accrue de se distinguer / s'adapter aux besoins des clients / patients, aux évolutions technologiques et réglementaires...
- Evolution du cadre de la prise en charge de l'optique

Axes de progression dans les activités (comment passer de débutant à expérimenté)

- Pour un opticien, prendre en charge progressivement des activités de gestion (achats, communication...) puis évoluer vers un poste de directeur adjoint / directeur dans un nouveau point de vente de l'entreprise
- Pour un collaborateur en charge d'activités de gestion, évoluer vers un poste de responsable sur des activités transverses (RH, communication...) et/ou évoluer vers le métier d'opticien
- Pour un directeur de magasin, créer ou reprendre un magasin d'optique (par exemple départ à la retraite de la direction)

Compétences relationnelles / transversales

- Prioriser et organiser son travail / Faire preuve d'adaptabilité
- Faire preuve de qualités relationnelles et de sens du service
- Prendre des décisions / Etre force de proposition
- Négocier / Faire preuve de qualités d'écoute et diplomatie

