

L'objectif de ces 10 minutes :

Vous partager de manière synthétique quelques conseils et bonnes pratiques issus

- Des documents de référence de la profession
- Du monde de l'optique en France ou dans d'autres pays
- D'autres commerces inspirants

Définir les nouvelles pratiques et protocoles



Les protocoles
sanitaires
à mettre en place



L'adaptation
des espaces
magasin



L'équipe
magasin



L'adaptation du
parcours client



La communication
à vos clients

BONNES PRATIQUES



Glossaire des surfaces et des préconisations de désinfection

Ce document a pour objectif de recenser l'ensemble des surfaces à désinfecter et les solutions préconisées par les organisations professionnelles de l'industrie de l'optique.

Source : Fédération de spécialistes pour le contrôle des activités d'opticiens et optométristes en période de pré-confinement de coronavirus COVID-19, 24 avril 2020
 Fédération française de l'optique, le 26 novembre 2020, 09/11/2020

Surface	Quelle solution utiliser ?	A quelle fréquence ?
Banque réutilisable	Lavage à 60°	Tous les soirs après utilisation
Coupoles pédonc de nonoale	Liquette désinfectante norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation
Croquis de style personnel	Liquette désinfectante norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation
Cartes	Usage unique obligatoire, à jeter dans un sac à déchets	
Instrument	Suivre les instructions du fabricant	Avant et après chaque utilisation
Lunettes de protection	Se reporter à "Monture" et "Verre"	
Mains	Si début de journée avant toute activité dans le magasin Avant et après la prise en charge de chaque client ou de chaque changement de tâche Après transport ou manipulation de collaborateurs notamment médicaux par un des distributeurs En cas de contact imprévu avec des personnes Avant de boire, de manger	
Masque jetable	Usage unique obligatoire, à jeter dans un sac à déchets	
Masque textile lavable	Selon les consignes du fabricant ou giletier (lavage à 60°)	Changement tous les 4h et lavage en fin de journée
Mesures	Savon liquide pour main - nettoyage avec du savon liquide pendant 20s, rinçage à l'eau, essuyage avec essuie-main à usage unique en papier non tissé. Ou désinfection avec de l'alcool isopropyle à 70°	Après chaque manipulation
Quills de Test	Liquette désinfectante norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation
Quills partagés	Liquette désinfectante norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation
Quills personnels	Liquette désinfectante norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation, à jeter dans une boîte hermétique
Résil Révis	Liquette désinfectante norme EN 14476	Après chaque rendez-vous client
PC, clavier, souris	Liquettes désinfectantes compatibles ALKOR norme EN 14476 ou ALKOR 72180	Après chaque rendez-vous client
Produits en démonstration	Liquette désinfectante norme EN 14476	Après chaque rendez-vous client
Poignées de porte	Liquette désinfectante norme EN 14476	Régulièrement, en fonction du trafic magasin
Table d'examen	De l'alcool à 90°, 70° modifié - Ou le javel dilué - Ou nettoyant respectant la norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation
Sol	Eau de javel diluée (pas sur parquet ou moquette) respectant la norme EN 14476	1 fois par jour
Surboîte à usage unique	Usage unique obligatoire, à jeter dans un sac à déchets	
Table de vente / chaises / mobilier	De l'alcool à 90°, 70° modifié - Ou le javel dilué - Ou nettoyant respectant la norme EN 14476 - Pour les tables en tissu il est recommandé d'utiliser un spray à vapeur	2 fois par jour à minima
Tablette iPad	Liquettes nettoyantes compatibles Alcor norme EN 14476 ou ALKOR 72180	Avant et après chaque utilisation
Téléphone	Liquette désinfectante norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation
Terrain de paiement CA, TVA, douane	Liquette désinfectante norme EN 14476	Avant et après chaque utilisation
Utilitaire partagé	Désinfection des surfaces de contact avec des lingettes désinfectantes norme EN 14476	Entre chaque utilisation
Verres de lunettes	Savon liquide, rinçage à l'eau, essuyage avec un chiffon doux ou des lingettes pour surface optique de type Kimberly Clark Kotex Science	Après chaque manipulation
Vidéo	Liquette désinfectante, intérieur et extérieur	Avant et après chaque utilisation

Glossaire récapitulatif des préconisations de désinfection des surfaces

- Définir l'ensemble des protocoles sanitaires à faire, liés à la désinfection des surfaces

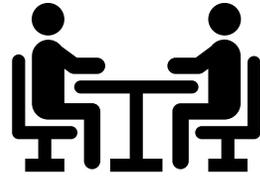


Limitez les risques en supprimant tout objet inutile : pots à crayons, stylos, catalogues, jeux pour enfants, chevalets, démonstrateurs, fontaine à eau en service libre, ...

BONNES PRATIQUES



Positionner des bandes adhésives autour des tables de vente pour marquer l'espace, assigner une table de vente à un employé, ...



Positionner l'ensemble de la signalétique (affiches, stickers, ...)

- Définir la gestion de l'espace magasin en tenant compte de la distanciation sociale (tables de vente, linéaire monture, zone d'encaissement, toilettes, ...)



La sécurité de chacun est la responsabilité de tous.

Aide-mémoire des gestes barrières

- Se laver les mains régulièrement**
Le savon et l'eau tiède sont indispensables pour toujours les nettoyer.
- Éviter de se toucher**
Le visage, les yeux et le nez. Évitez d'écarter les yeux et de vous frotter les yeux.
- Porter des gants**
et un masque pour limiter le risque de contamination.
- Se couvrir le nez et la bouche**
avec un mouchoir à usage unique ou des vêtements.
- Maintenir une distance de sécurité**
et éviter un contact rapproché le plus possible.
- Restez assis et évitez**
de vous lever, respectez le plus possible.

Soyez prudent. Restez en bonne santé. Assurez-vous d'être bien protégé.

www.zeiss.fr

Aidez-nous à maintenir la sécurité de ce magasin.
Ne touchez pas aux montures, demandez notre aide.

Zeiss Beyond

Protégez-vous et protégez les autres.
Veuillez vous désinfecter les mains ici.

Zeiss Beyond



L'équipe

- La protection avant tout
- Informer des nouveaux protocoles
- Nommer un référent COVID 19 et définir des rôles dans l'équipe

Passer du temps en **formation**
de l'équipe:
« Comment bien mettre son masque »



Avoir des **moments d'échanges** : brief le matin pendant ¼ d'h et débrief le soir pour s'adapter au fur et à mesure

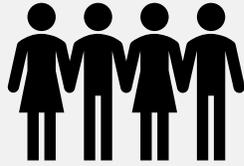
BONNES PRATIQUES

ZEISS



4 personnes pour 100m² hors
Vendeur

Ou 1 personne possible par vendeur
magasin disponible



Accompagnant interdit sauf pour les
enfants et les personnes dépendantes

SimplyBook
.me



Pour les clients qui ne peuvent pas rentrer
: sur l'affiche, mettre un numéro de portable où le
client peut envoyer par sms son nom et son
prénom, et on le recontacte par sms dès qu'il peut
être accueilli

- Définir le nombre de personnes possible en magasin
- Définir la règle des accompagnants
- Proposer une prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone

Afficher ces règles sur la vitrine du magasin

BONNES PRATIQUES

ZEISS



Le client est accueilli, désinfection des mains au gel hydroalcoolique, installation à une table de vente dont il ne bouge plus !

Photographiez avec votre smartphone l'ordonnance et la carte vitale/mutuelle



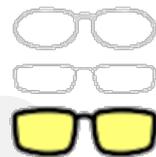
Découverte des besoins

Le client peut la faire chez lui, avant de venir en magasin!



Choix des montures :

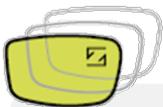
*Sélection faite par le vendeur, 5 maxi.
Collecte dans une péniche identifiée pour décontaminer post RDV*



Etre rassurant en

- Limitant les déplacements dans le magasin
- Limitant le temps passé en magasin
- Limitant les contacts rapprochés

BONNES PRATIQUES



Choix des verres

Utilisation d'application digitale pour présenter les bénéfices



ZEISS Visuconsult 100, une appli à télécharger sur l'App Store



Etre rassurant en



Choix de la 2^{ème} paire

Proposer un 2^{ème} RDV avec une option de décalage (Type ZEISS Time delay)



Centrage

Privilégiez les outils de prises de mesure Numériques. Si non, si c'est un client, favorisez la technique des prétraçages sur calibre



Livraison et Ajustage

Faites un précoudage avec l'équipement précédent puis vérification

- Limitant les déplacements dans le magasin
- Limitant le temps passé en magasin
- Limitant les contacts rapprochés



Canal	Objectif	Message
SMS	Alerter : le canal de l'instantanéité	- Réouverture (Horaire, jours) - Alerter de la disponibilité
Email, Site web	Informier : un canal qui s'utilise sur du plus long terme	- Réouverture - Mesures sanitaires mises en place
Réseaux sociaux	Partager vos actualités	- Rassurer - Donner des nouvelles en temps réel

La communication client

- Informez vos clients des mesures que vous avez mises en place
- Utilisez tous les canaux : sms, email, site web, réseaux sociaux

Nous avons pensé à tout pour assurer votre santé et votre sécurité.



Nous avons pensé à tout pour assurer votre santé et votre sécurité.

Notre personnel a été formé pour vous garantir l'application des meilleures règles d'hygiène tout au long de votre visite.

Tout contact rapproché est interdit. Pas de poignées de main ni d'embrassade. Cependant les signes de la main et les sourires sont toujours les bienvenus !

Les équipements, les montures et toutes les autres surfaces sont nettoyés avant et après chaque manipulation.

Si vous présentez des symptômes de grippe, veuillez nous en informer et nous conviendrons d'un nouveau rendez-vous.

Merci de respecter les consignes de sécurité pour nous aider à maintenir un environnement sûr. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions à tout moment.

Votre sécurité est notre priorité, entrez sans hésiter.



Faites une vidéo de votre magasin avec votre smartphone et mettez la sur votre fiche GMB, site web, réseaux sociaux,....

Pour tout savoir

<https://www.mieuxvoiraveczeiss.com/lasanteavanttout>



La santé avant tout ! Votre kit d'information sanitaire



ZEISS met à votre disposition un dispositif complet contribuant à accueillir à nouveau vos clients dans les meilleures conditions de sécurité sanitaire pour eux et pour votre équipe.

S'informer et former son équipe

Tout ce qu'il faut savoir afin de n'oublier aucun des nouveaux gestes à intégrer à sa pratique quotidienne.



Nous avons pensé à tout pour assurer votre santé et votre sécurité.

[Voir ou télécharger](#)

[Commander](#)

Disponible à la commande à compter du 15 mai 2020



Nettoyage et désinfection des montures, les recommandations du GIFO

[Voir ou télécharger](#)



Guide de préconisations émis par les syndicats de l'optique lunetterie

[Voir ou télécharger](#)



Comment mettre et utiliser son masque ?

[Voir la vidéo](#)

L'information nécessaire à chaque étape du parcours client

Les outils de signalétique destinés à informer vos clients et assurer le plus haut niveau de protection sanitaire dans votre magasin. Disponibles en téléchargement, ils peuvent être rapidement imprimés chez un prestataire local ou commandés dans la boutique aides à la vente sur Horizon.

