



Отговорна грижа за Вас и Вашите клиенти!

SEE MORE.
DO MORE.



ПРОТОКОЛ ЗА ПРОЦЕДУРИ ЗА УЧАСТНИЦИТЕ В КАМПАНИЯТА НА ESSILOR "ОТГОВОРНИ ЗАЕДНО"

Като професионален орган, отговарящ за сектора, МЗ е издал мерки за спазване в бизнес обектите. Essilor Ви предоставя практически съвети как да предпазите Вас и Вашите клиенти от коронавирус във Вашата ежедневна практика. Затова сме създали план със стъпки от конкретни съвети във връзка с подготовката за преглед, консултацията, процесът по продажба във Вашия магазин.

За да покажете на клиентите си, че вземате необходимите предпазни мерки и се грижите професионално и отговорно за тяхното зрение, ние ви изпращаме и пакет с материали за вашия магазин. Той включва плакат и стикер за Вашата витрина и кутия с хигиенни материали за оптиката и материали за подпомагане на продажбите Ви. Отделно Ви очакваме на нашите онлайн обучения. Нашата цел е да ви подкрепим, за да станем заедно по-силни и от преди!

ПРОТОКОЛ



СТЪПКА 1: Ориентиране на клиента

Изживяването на клиента започва на Вашия уебсайт. Моля, посочете на уебсайта си или Facebook страницата си, че следвате указанията на МЗ и спазвате стриктно правилата на местните органи. Подчертайте всички защитни мерки, които сте предприели във вашия магазин, за да осигурите безопасността на вашите клиенти и персонал. Заявете също, че клиентите със симптоми на заболяването (отпадналост/ или кашлица и / или температура) не са добре дошли в магазина.



Стъпка 2: Предварителна подготовка

Управителите на оптиката са длъжни да оборудват магазина с оборудване за лична защита на здравето на клиентите си и служителите си (като: маски, очила, шлемове, престилки, ръкавици, течности с дезинфектант, съгласно нормативните актове издадени от МЗ). Изисква се преди започване на работа да бъде проверявано здравословното състояние на служителите, особено тяхната температура.



Стъпка 3: Записване на предварителен час за посещение

Препоръчваме Ви клиентите да се приемат индивидуално след предварително записан час по телефона или през интернет. Платформата на Essilor позволява записването на консултация в магазините участващи в кампанията. Следете имейла си редовно, за да потвърдите на клиента си уговорката, иначе часът не е валиден! Посещенията е нужно да се извършват без присъствието на придружители, освен ако не са на деца. Ако е възможно, магазинът е добре да бъде затворен за други посетители по време на посещението на насрочения пациент.



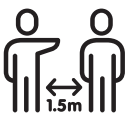
Стъпка 4: Посрещане на клиента

Нужно е да посрещнете всеки клиент като го информирате за хигиенните норми в магазина и какво се очаква от него. Поставянето на плакат и стикер за капанията на видно място на витрината на магазина е задължително.



Стъпка 5: Миене на ръце

Помолете клиентите и им осигурете достъп да измият ръцете си с топла вода и сапун или да дезинфекцират ръцете си с препарат, когато влязат в магазина. Служителите на оптиката са длъжни да дезинфекцират ръцете си преди, по време и след посещението на клиент в магазина.



Стъпка 6: Физическа дистанция

Служителите на магазина са длъжни да осигурят най-безопасното разстояние между тях и клиентите (1,5 -2 метра). Създайте физическа бариера между вас и клиента, например като застанете зад рецепцията. Не се ръкувайте.



Стъпка 7: Почистване и вентилация

Служителите на оптиката са длъжни да провеждат редовно дезинфекция на магазина, особено след всяко посещение на клиент (това включва всички инструменти, поддържащо оборудване, рамки, други предмети, които са били в контакт с пациента). Служителите трябва редовно да проветряват помещението.



Стъпка 8 : Избор на рамка

Уверете се, че всички рамки са дезинфекцирани. Селектирайте няколко рамки, които клиента би искал да пробва и ги сложете на презентационна табла или маса. Помолете клиента сам да ги пробва, слага на лицето си. Винаги осигурявайте правилната хигиена и почиствайте очилата след като са били премерени и преди да ги поставите отново на витрината. Правилото за разстояние от 1,5 метра се отнася и по време на меренето на рамките.



Стъпка 9: Очен преглед

Препоръчително е очният преглед да се извършва само при поддържане на минимално 1,5 метра разстояние. За да определите тази дистанция, Ви съветваме да използвате лента, която да поставите на това разстояние.

Препоръчително е да бъде осигурено защитно оборудване при провеждане на преглед. При използване на автоматичен фороптер Vision R 800 и APH 550, Essilor осигурява безплатен защитен протектор.

В зависимост от размера на Вашия кабинет, определете кой трябва да влезе първи, Вие или клиента.



Стъпка 10: Вземане на мерки

Препоръчваме използването на дигитални устройства за взимане на мерки: Eyeruler 2 на iPad или Visioffice.

Напаснете рамката и след това поставете клип-а върху нея. Помолете клиента да постави сам рамката на лицето си и сам да я сваля след измерването. Дезинфекцирайте рамката и клипа.



Стъпка 11: Препоръка за стъкла

Препоръчваме демонстрация на стъкла да се извършват на дигитални устройства.

Visioffice разполага с демонстрационно меню. Eyecast pro е подходяща платформа, която се използва на iPad при провеждане на консултация за лещи. Това е за предпочитане пред използването на физически каталози.

Другият вариант е използването на таблет, на който да показвате обяснителни продуктови видеа. В нашият Youtube канал Essilor Bulgaria има такива на Ваше разположение, както и на уебсайта ни essilor.bg



Стъпка 12: Напасване и сервис

Когато напасвате очила, помолете клиента да постави и сваля очилата сам. Винаги осигурявайте правилната хигиена и почиствайте очилата преди да започнете работа с тях.



Стъпка 13: Доставка и получаване на очила

Когато издавате нови очила, моля предоставяйте на клиента гаранционната листовка, както и сертификат за гаранция Varilux и премиум гаранция. Те съдържат различни съвети за употреба и правилна поддръжка.

Можете също да насочите клиента към нашия уебсайт за съвети за употреба: www.essilor.bg



Стъпка 14: Плащане

Препоръчваме ви да подситеgurите безконтактно плащане във вашата оптика.



Стъпка 15: Обучения

Насърчаваме екипът на оптиката да участва в онлайн обученията свързани с мерките за безопасност, обслужване на клиенти и бизнес препоръките. Essilor България предоставя обучения онлайн в тази област.

АКТУАЛНА ИНФОРМАЦИЯ?



Освен тези препоръки, моля спазвайте актуалните мерки на МЗ. Протоколът за работа в оптиките е динамичен документ, за най-новите актуализации, моля, отидете на: essilor.bg

SEE MORE.
DO MORE.

