



Film sulla
professione

Ottico, ottica

AFC



Gli occhiali, accessorio di moda per eccellenza, sono utilizzati principalmente per correggere i difetti della vista. Gli ottici e le ottiche consigliano i clienti nella scelta della montatura più adatta alla forma del loro viso. Eseguono le misurazioni necessarie per la fabbricazione delle lenti, adattano queste ultime alla montatura, procedono alle varie prove con i clienti ed eseguono anche piccole riparazioni.

Attitudini

Mi piace il contatto con la clientela

L'attività principale degli ottici e delle ottiche è quella di consigliare la clientela. Questa professione esige una buona capacità di ascolto per identificare i bisogni dei clienti, nonché tatto e facilità nel relazionarsi con persone molto diverse fra loro.

Dispongo di buone competenze tecniche

Gli ottici e le ottiche effettuano misurazioni molto precise prima di ordinare le lenti. I materiali utilizzati nella fabbricazione delle lenti e le montature sono in continua evoluzione: è quindi necessario conoscerne le proprietà per poter informare al meglio la clientela. Questi professionisti sanno anche come utilizzare gli strumenti e gli apparecchi tecnici di ultima generazione per la misurazione e il trattamento delle lenti.

Possiedo buone abilità manuali

Raddrizzare una stanghetta di un occhiale, stringere viti minuscole o adattare una lente a una montatura sono compiti che richiedono molta destrezza e precisione. Gli ottici e le ottiche devono anche prendersi cura dei materiali, talvolta costosi, che utilizzano quotidianamente.

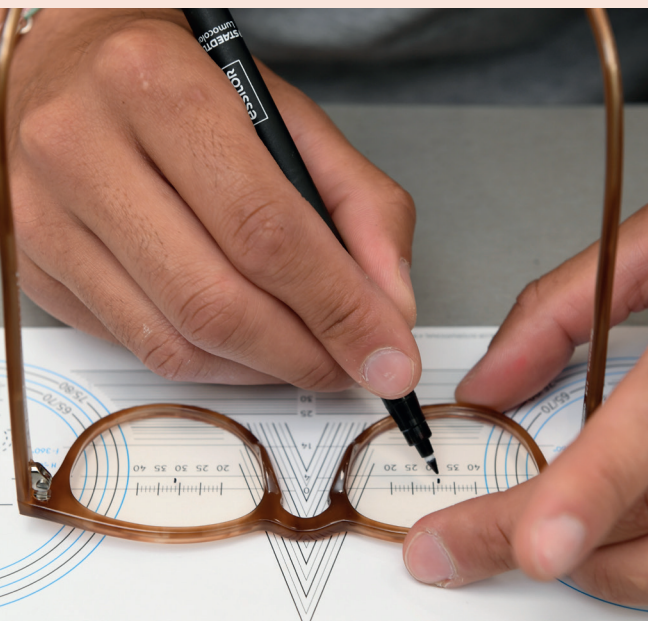
La moda e l'estetica mi affascinano

Durante le consulenze, questi professionisti devono riuscire a mantenere un giusto equilibrio tra le tendenze della moda, la forma del viso e la personalità dei clienti, tenendo inoltre presenti le loro richieste specifiche.

Le questioni legate alla salute mi interessano

I difetti della vista non sono sempre dovuti all'età, ma possono anche essere causati da anomalie genetiche o da problemi di salute. Saper leggere le prescrizioni dei medici oftalmologi (oculisti) e capire i disturbi che possono essere corretti con gli occhiali sono compiti che rientrano nelle mansioni quotidiane degli ottici e delle ottiche.

✓ Le misurazioni effettuate sul cliente vengono riportate con la massima precisione sulla scheda di centratura.



Condizioni di lavoro

Gli ottici e le ottiche lavorano all'interno di piccoli team in negozi di ottica indipendenti o in filiali di grandi catene. Collaborano principalmente con optometristi o ottici con diploma federale (maestri ottici), che sono gli unici autorizzati a effettuare esami della vista. Sono in contatto regolare con i medici oftalmologi (oculisti), che rilasciano prescrizioni per problemi specifici, nonché con i fornitori di apparecchiature.

Dal laboratorio allo spazio di vendita

Gli ottici e le ottiche sono costantemente in movimento e trascorrono le loro giornate fra il laboratorio, dove eseguono il montaggio delle lenti o le riparazioni, e lo spazio di vendita, luogo in cui ricevono i clienti. Consigli, misurazioni ottiche e ordini di merce scandiscono le loro giornate. Il contatto con i clienti esige una presentazione dei prodotti curata e che tenga in considerazione le tendenze della moda. Gli orari di lavoro corrispondono agli orari di apertura dei negozi, ciò che a volte implica lavorare di sera o di sabato.

Formazione AFC



Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



Durata

3 anni



Azienda formatrice

Negozi di ottica



Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano ottici e ottiche. Gli apprendisti frequentano le lezioni teoriche 2 giorni a settimana il 1° anno e 1 giorno a settimana il 2° e 3° anno. Nella Svizzera italiana i corsi si svolgono presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) del Centro professionale tecnico (CPT) di Trevano. Temi d'insegnamento: consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici; trattamento e cura di prodotti ottici; lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing; cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce. A ciò si aggiungono la cultura generale, lo sport e le lezioni di tedesco professionale.



Corsi interaziendali

I corsi interaziendali sono delle giornate di formazione specifiche che permettono di approfondire e mettere in pratica gli argomenti trattati alla scuola professionale. Sono previste 25 giornate suddivise in 7 corsi blocco nell'arco dei 3 anni di tirocinio. Per gli italofoni, questi corsi si svolgono a Olten.



Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di ottico o ottica



Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, dopo la formazione professionale di base è possibile conseguire la maturità professionale. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.



◀ Julia Müller mostra alla cliente una serie di montature.

Julia Müller
19 anni, ottica AFC al
3° anno di tirocinio
presso un grande
negoziò specializzato

Consulenza, manualità e tecnologia

Prima che l'attività in negozio raggiunga il suo culmine, al mattino Julia Müller si concede spesso qualche minuto di tranquillità. L'apprendista ottica sfrutta questi momenti per controllare la merce in arrivo, registrarla e sistemarla correttamente.

Ciò che Julia preferisce del suo lavoro è il contatto con i clienti. «Mi piace molto accompagnare un cliente dal momento in cui entra in negozio e dice «vorrei comprare un nuovo paio di occhiali» fino alla consegna del prodotto finito», ci racconta la ragazza, che si occupa già da sola di questo tipo di consulenze.

Aspetto estetico e misurazioni

La prima tappa è la scelta della montatura, fase in cui Julia ascolta i desideri dei clienti consigliandoli su forme e colori. «Con il tempo si sviluppa un occhio per l'estetica e si riconoscono le sottili differenze tra i modelli per trovare quello più adatto ad ogni persona.» Seguono poi vari tipi di misurazioni, che possono essere svolte manualmente o con l'ausilio della tecnologia più avanzata, nonché consigli sulle lenti ideali. La giovane apprendista mostra su un tablet le caratteristiche delle lenti con le varie categorie di prezzo e sul bancone presenta dei campioni con i diversi rivestimenti antiriflesso.

Tra calma e frenesia

Julia trascorre diverso tempo anche in laboratorio, ad esempio per adattare le lenti o riparare le montature difettose. Quando il via vai in negozio è intenso e la sua presenza è molto richiesta, diventa particolarmente impegnativo eseguire

con la necessaria concentrazione le riparazioni più complicate. «Se c'è molto da fare, a volte è difficile svolgere queste mansioni con la giusta calma e precisione.» Ciononostante, la ragazza apprezza molto questi momenti di frenesia perché rendono le sue giornate stimolanti e variate. Quando tutti i collaboratori presenti in negozio sono occupati, Julia interrompe spontaneamente il lavoro che sta svolgendo in ufficio o in laboratorio e accoglie sorridente i clienti in attesa. Questa professione così versatile richiede competenze in diversi settori. «Durante il tirocinio impariamo moltissime cose, ma chi vuole svolgere questo lavoro dev'essere già di suo



una persona aperta e comunicativa e amare il contatto con i clienti.» Anche la manualità e l'interesse per gli aspetti legati alla salute e alla tecnica sono requisiti importanti. A Julia piacerebbe continuare a svolgere questa professione anche dopo aver concluso il tirocinio e conseguire la maturità professionale.

▼ Le ultime prove permettono di procedere con l'ordinazione.



«In negozio, il cliente deve sentirsi come a casa sua»

L'azienda familiare in cui lavora Mehdi Firaoui si trova in un quartiere popolare di Losanna, situato nelle vicinanze dell'ospedale oftalmologico. Il negozio accoglie anche clienti con esigenze particolari. L'assortimento spazia da occhiali di alta fattura a modelli più economici. Insomma, ce n'è per tutti i gusti.

«I clienti arrivano soprattutto nel pomeriggio. Per questo motivo il mattino ci occupiamo delle mansioni di laboratorio», spiega Mehdi. La giornata inizia con il controllo delle lenti ricevute per posta: le misurazioni e le correzioni sono state effettuate nel modo giusto? Le lenti soddisfano i requisiti di qualità? Poi si passa all'ispezione degli occhiali: regolazione delle asticelle o verifica delle cerniere e delle viti. «Il controllo finale viene sempre eseguito da due persone, il sottoscritto e il maestro ottico. Tutto deve essere perfetto!»

Consulenza personalizzata

La consulenza è alla base del lavoro. «Che si tratti di scegliere una montatura, degli occhiali da sole o degli accessori, ogni persona deve sentirsi a proprio agio e uscire dal negozio soddisfatta.» È quindi necessario procedere a un colloquio dettagliato con il cliente e conoscere perfettamente la merce venduta. «Le esigenze dei clienti sono molto diverse: chi pratica sport necessita di lenti molto resistenti, chi invece

lavora tutto il giorno davanti a uno schermo ha bisogno di lenti filtranti e così via. I materiali utilizzati possono inoltre provocare delle allergie, per questa ragione è indispensabile conoscere bene il cliente per servirlo nel migliore dei modi.»

Dalle lacrime al sorriso

Nei piccoli negozi, l'assistenza ai clienti è un aspetto essenziale e contribuisce a fidelizzarli. A volte si instaurano addirittura contatti molto stretti. Mehdi lo ha sperimentato di recente: «Mi sono occupato di un bambino appena uscito dall'ospedale oftalmologico, dove era stato sottoposto a un intervento di cataratta. Piangeva in continuazione. Quando gli ho messo gli occhialini sul naso ha smesso immediatamente di piangere, sorridendo per la prima



▲ L'ottico utilizza un pupillometro per misurare la centratura.

volta! È stata un'emozione intensa per i suoi genitori e per me una grande soddisfazione riuscire a regalare un po' di sollievo a tutta la famiglia.»

Spirito imprenditoriale

Mehdi ha svolto diversi lavori nel settore della vendita e dell'intrattenimento. La professione di ottico l'ha scoperta grazie a dei familiari. Una sola giornata di stage è stata sufficiente per capire che si trattava della professione giusta per lui. Oggi il giovane ottico è molto coinvolto nelle attività del negozio e nutre anche delle ambizioni. Dotato di spirito impen-



▲ Mehdi Firaoui propone ai suoi clienti un'ampia gamma di colorazioni e trattamenti delle lenti (antiriflesso, anti luce blu, ecc.).

Mehdi Firaoui
29 anni, ottico AFC
presso un piccolo
rivenditore indipendente

ditoriale, ha previsto di acquistare l'azienda quando il proprietario andrà in pensione. «È il progetto di una vita!», sottolinea il ventinovenne, che sta già pensando d'intraprendere anche dei lavori di rinnovamento del negozio.





^ Consigliare la clientela

Occhiali da vista, lenti a contatto o occhiali da sole: gli strumenti di correzione e gli accessori devono soddisfare le esigenze dei clienti. Uno dei compiti principali degli ottici e delle ottiche è la consulenza.

> Effettuare misurazioni

Gli ottici e le ottiche effettuano misurazioni molto precise in modo da scegliere e ordinare le lenti giuste.



✓ **Aiutare a scegliere la montatura** Questi professionisti analizzano la forma del viso, il colore dei capelli, la correzione oculistica o la carnagione dei clienti per aiutarli a scegliere gli occhiali più adatti a loro.



^ **Ricevere e sistemare la merce** Subito dopo la consegna, i prodotti vengono sistemati al posto giusto così da poter essere ritrovati con facilità.

✓ **Molare le lenti** Le lenti vengono fabbricate dai fornitori, ma può capitare che gli ottici e le ottiche debbano molarle per adattarle alla montatura scelta.



> Centrare le lenti

Le lenti devono essere posizionate perfettamente secondo le misurazioni effettuate al momento dell'ordine.



✓ **Procedere alle prove finali** Gli ultimi piccoli accorgimenti, come la verifica della flessione o della tensione delle asticelle, possono essere eseguiti direttamente in presenza del cliente.



◀ **Effettuare piccole riparazioni** Gli ottici e le ottiche effettuano anche delle piccole riparazioni, come la sostituzione di lenti rotte o di viti mancanti, il raddrizzamento delle asticelle, ecc.



Mercato del lavoro

La Svizzera conta circa 1100 punti vendita, la metà dei quali è costituita da negozi indipendenti e l'altra metà appartiene invece a grandi catene. Tutti gli operatori del settore si distinguono per l'attenzione al contatto con i clienti e soprattutto per l'offerta di un servizio personalizzato. Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 250 giovani ottengono un AFC in questa professione. L'offerta di posti di tirocinio è sufficiente e i giovani non hanno difficoltà a trovare un'azienda formatrice, soprattutto nelle regioni urbane.

Ottime prospettive d'impiego

Al termine della formazione, questi professionisti sono molto richiesti sul mercato del lavoro, dove si registra una mancanza di personale qualificato. L'evoluzione della società (invecchiamento della popolazione, periodi sempre più lunghi e frequenti trascorsi davanti agli schermi, minore esposizione alla luce naturale con relativo aumento della miopia nella popolazione, ecc.) tende ad accentuare i problemi alla vista e quindi esistono ottime prospettive di lavoro.

Dopo aver conseguito l'AFC è anche possibile gestire un negozio oppure mettersi in proprio. La formazione di optometrista SUP consente di eseguire esami della vista. Gli ottici e le ottiche possono anche diventare rappresentanti di marche di occhiali.

Durante tutta la loro carriera, questi professionisti devono continuare a formarsi, aggiornando le loro conoscenze in materia di tendenze della moda e di nuovi materiali e prodotti utilizzati.

✓ L'offerta di montature varia ogni anno in base alle tendenze. È importante conoscere le loro caratteristiche per poterle spiegare ai clienti.



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.aoticino.ch, Associazione degli ottici del cantone Ticino (AOT)

www.afpo.ch, Associazione per la formazione professionale di base nell'ottica (AFPO)

www.optikschweiz.ch, Associazione svizzera per optometria e ottica

www.aovs-fso.ch, Federazione svizzera degli ottici (FSO)

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

Corsi: formazioni di durata variabile organizzate dalle associazioni professionali, dalle scuole o dai fornitori (ad esempio su nuovi prodotti, sulle tecniche di vendita, ecc.)

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): specialista del commercio al dettaglio, specialista in vendita, specialista in marketing

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: capo delle vendite, capo del marketing, responsabile degli acquisti

Scuole specializzate superiori (SSS): ortottista, economista aziendale

Scuole universitarie professionali (SUP): bachelor in optometria o in economia aziendale



Ortottista SSS

Gli ortottisti e le ortottiste individuano i disturbi della vista dovuti a traumi o a una scarsa coordinazione oculare. Esaminano gli occhi di pazienti che giungono da loro dopo essere stati visitati da medici oftalmologi (oculisti). Attraverso esercizi di riabilitazione, ripristinano o migliorano l'efficienza della vista, ne prevengono il deterioramento e riducono i disagi a livello funzionale nella vita quotidiana.



Optometrista SUP

Gli optometristi e le optometriste misurano l'acuità visiva con varie apparecchiature e consigliano ai clienti i mezzi correttivi più adatti (occhiali o lenti a contatto) per correggere i loro problemi di vista. Se necessario, le persone vengono inoltre messe in contatto con dei medici oftalmologi. Questi professionisti possono anche lavorare nell'industria, ad esempio nel campo della fabbricazione di montature, lenti oftalmiche, lenti a contatto o prodotti per la manutenzione.

Impressum

1ª edizione 2022

© 2022 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch. Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Ricerca e redazione: Corinne Vuitel, Esther Inniger, CSFO; Alessandra Truatsch, UOSP Bellinzona

Traduzione: Lorenza Leonardi, Testi&Stili, Evillard

Revisione testi: Katrin Fumagalli, Marco Cristallo, CPT Trevano; Fabio Ballinari, CSFO

Foto: Frederic Meyer, Zurigo; Thierry Parel, Ginevra; Reto Klink, Zurigo

Concetto grafico: Eclipse Studios, Sciaffusa

Realizzazione: Roland Müller, CSFO **Stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch,
www.shop.csfo.ch

N° articolo: FE3-3115 (esemplare singolo), FB3-3115 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.