

multiópticas

PROTOCOLO
LENTES DE CONTACTO

2024



EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

EL CLIENTE

¿Cómo captamos al cliente?

Al cliente de lentillas lo tenemos en la óptica. Viene porque no ve bien buscando una solución para cubrir sus necesidades. Haremos la recomendación tanto de gafas como de lentillas para **ofrecer una solución completa.**



EL CLIENTE

¿Qué herramientas de captación tenemos?

- Punto de venta: recomendación en gabinete por parte del óptico
- Muro de contactología
- Pantallas de escaparate
- Recomendación boca a boca
- Web
- RRSS
- Blog
- Campañas nacionales y locales



EL CLIENTE

¿Qué herramientas de captación tenemos?

Disponer de una zona dedicada a lentillas en el punto de venta nos hará ganar visibilidad y que el futuro usuario se interese por el producto.



EL CLIENTE

¿Qué servicios le damos al cliente para venir a por lentillas a nuestras ópticas?

- Promociones
- Prueba de lentillas gratuita
- Cita de adaptación de lentes de contacto



EL CLIENTE

¿Vienen los clientes directamente a por lentillas?

La gran mayoría de clientes no vienen directamente a por lentillas → **a estos clientes es a los que tenemos que ofrecérselo para que se conviertan en usuarios.**



EL CLIENTE

¿Cómo podemos facilitar la fase en la que el cliente está considerando utilizar lentillas?

- Entregar una tarjeta regalo de prueba de lentillas a los clientes que nos compren otro producto.
- Trabajar nuestras bdds para captar posibles usuarios
- Hacer campañas locales.
- Informar a todos los clientes que ya tenemos en el nuestro centro.





EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

ROLES FUNDAMENTALES

Los roles fundamentales en la adaptación de lentillas tendrán la responsabilidad de:

**Tener la
información**

**Centrarse en el
cliente**

**Buscar interés y
motivación**

**Aportar seguridad
y compromiso**

ROLES FUNDAMENTALES

Óptico Optometrista

Continuará encargándose de realizar las pruebas de salud visual, dar información al cliente, puesta de lentillas, formación y revisión. Es el **prescriptor de lentillas**.



ROLES FUNDAMENTALES

Embajador de contactología

Será el auxiliar de óptica quien reciba la formación necesaria para tener el conocimiento de lentillas ayudando a optimizar la labor del optometrista, dará información al cliente, asesoramientos sobre las lentillas que mejor se adapten al usuario, además, tendrá el soporte para enseñar a poner y quitar las lentillas en el proceso rápido de adaptación.





EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE

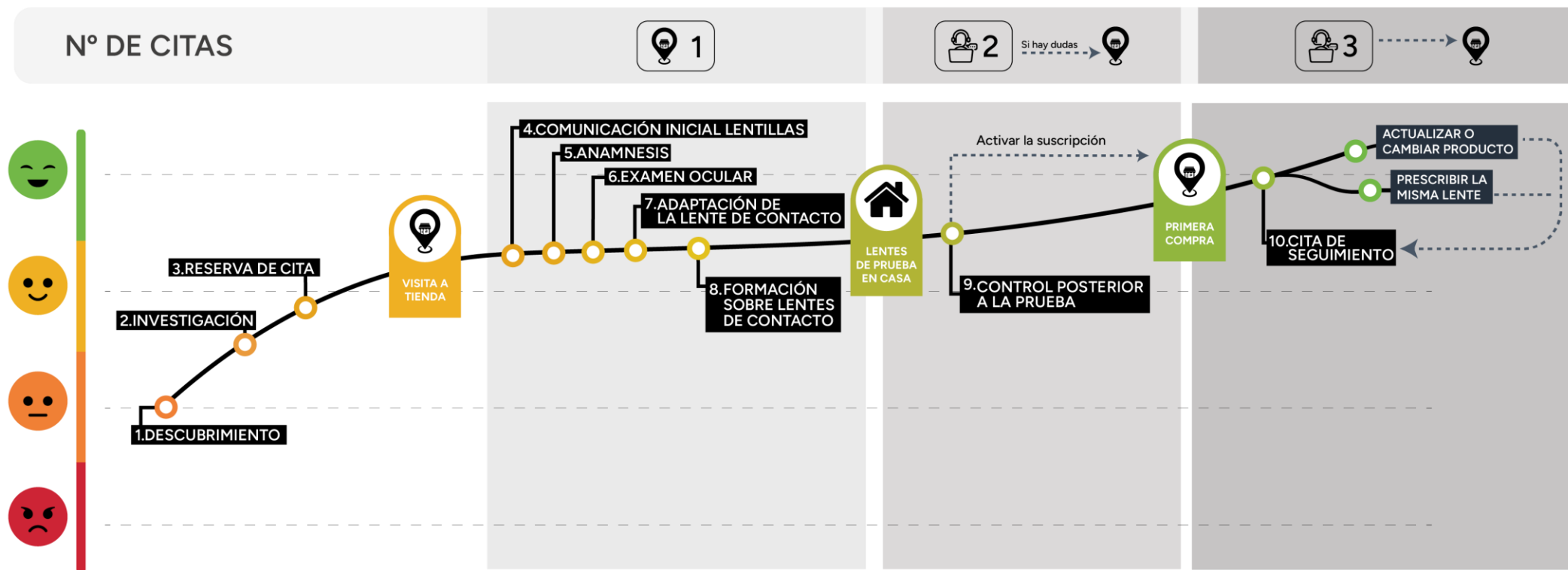
Este nuevo **circuito del cliente** nos servirá para **unificar el proceso** de captación de nuevos usuarios y realizar una adaptación rápida con buenas prácticas y tips para el crecimiento de la categoría.

¿Cómo sería el circuito ideal?



PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE

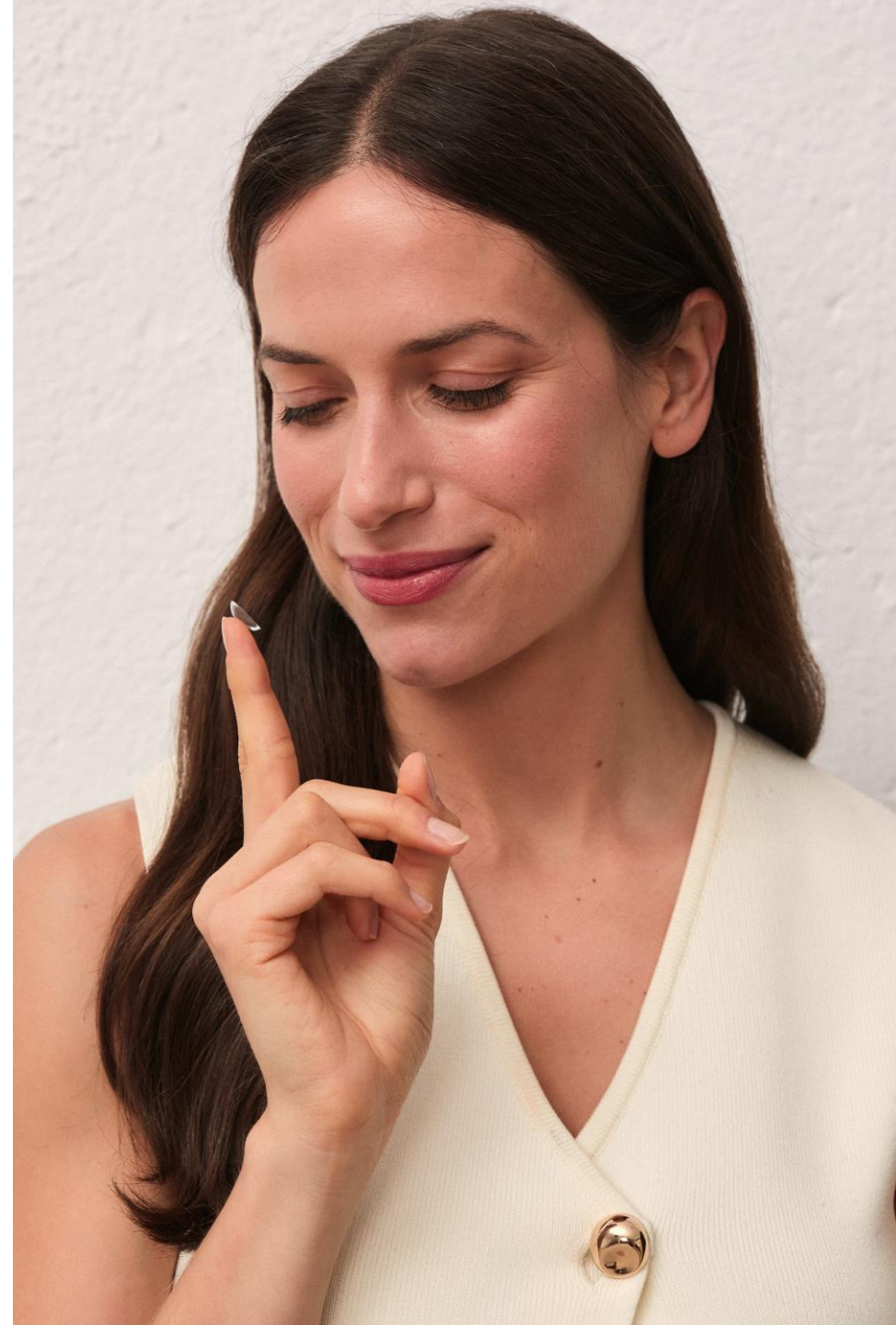
Un circuito en el que **optimicemos el proceso a una sola visita** para completar su adaptación de lentillas, aumentando así la motivación del usuario y del profesional.



PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE

Para llevar a cabo este nuevo circuito del cliente tendremos en cuenta 4 fases fundamentales:

- 1. Preguntas clave**
- 2. Prescripción**
- 3. Experiencia de uso**
- 4. Adaptación Exprés**





EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

Indaga, pregunta y practica la escucha activa

PREGUNTAS CLAVE

→ **Situación 1: El cliente entra en la óptica.**

Podemos encontrarnos diferentes situaciones por las que el cliente entre en la óptica:

- Viene a mirar gafas de sol.
- Viene con cita a graduarse.
- Viene a preguntar información.
- Viene directamente a por lentillas.

En cualquiera de ellas...





PREGUNTAS
CLAVE

¿Te han graduado alguna vez la vista?

¿Te gustaría que te hagamos una revisión visual rápida?

PREGUNTAS CLAVE

Situación 2: Rellenamos la ficha optométrica / ficha contactología.

En el momento de cumplimentar la anamnesis de la ficha Optométrica a todos los usuarios, siempre preguntaremos por lentillas, aunque no venga por este motivo, además del resto de preguntas habituales de salud ocular y estilo de vida. Esto nos ayudará a saber qué tipo de lentillas es la que mejor se adaptará a cada usuario.

Si solo viene por lentillas, podremos cumplimentar la ficha de Contactología.

MULTIÓPTICAS
FICHA OPTOMÉTRICA

FECHA: / /

ID
NOMBRE: _____
FECHA DE NACIMIENTO: _____ EDAD: _____
DNI: _____ TELÉFONO: _____

ANAMNESIS

MOTIVO DE LA VISITA Revisión Cambio de gafas Otros
¿Utiliza gafas? Sí No Monofocales Progresivas
¿Utiliza lentillas? Sí No Diarinas Menudas
¿Le gustaría probar LCT? Sí No Motivo: _____

SÍNTOMAS Visión borrosa Dolor de cabeza Fatiga visual
 Picor de ojos Lagrimeo Otros: _____

HISTORIA OCULAR Ambliopía Estrabismo Glaucoma
 Patología ocular Otros: _____

HISTORIA MÉDICA Diabetes HTA Colesterol
 Alergias Otros: _____

ANTECEDENTES FAMILIARES Oculares
 Médicos

HÁBITOS
TRABAJO Dinámico Estático
CONDUCCIÓN Sí No
PANTALLAS 0-3 horas 3-6 horas >6 horas
DEPORTES Interior Exterior
ACTIVIDADES Lectura Videjuegos Otros: _____

PRUEBAS PRELIMINARES

AGUDEZA VISUAL AV SC AV CC
OD _____
OI _____
AO _____

COVER TEST LEJOS CERCA
SC _____
CC _____

MOTILIDAD S.P.E.C. Otros: _____

PUPILAS P.I.R.R.L.A. Anisocoria ODR

PPC Rotura mm Recobra mm

CONFRONTACIÓN CAMPOS: Completo Restringido

TEST HIRSCHBERG (NIÑOS): _____

MULTIÓPTICAS
FICHA CONTACTOLOGÍA

FECHA: / /

ID
NOMBRE: _____
FECHA DE NACIMIENTO: _____ EDAD: _____
DNI: _____ TELÉFONO: _____

Salud General: Medicación Alergia Diabetes Sinusitis Otros: _____
Salud Ocular: Conjuntivitis Cirugía Párpados Otros: _____

¿Utilizas lentillas actualmente?
Sí No

¿Hace cuánto?
Menos de 1 año ¿Hace cuánto dejaste su uso? Sí No
Entre 1 y 5 años ¿Hace cuánto dejaste su uso? _____
Más de 5 años Motivo por el que dejaste de usarlas: Comodidad Falta de tiempo Precio
Manipulación Mala visión Otros: _____

HÁBITOS
TRABAJO Dinámico Estático
CONDUCCIÓN Sí No
PANTALLAS 0-3 horas 3-6 horas >6 horas
DEPORTES Interior Exterior
ACTIVIDADES Lectura Videjuegos Otros: _____

PRESCRIPCIÓN FINAL: ESFERA CILINDRO EJE ADICIÓN AV QUERATOMETRÍA OJO DOMINANTE
OD _____
OI _____



**PREGUNTAS
CLAVE**

¿Utilizas lentillas? ¿Diarias o mensuales?

¿Por qué abandonaste?



EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

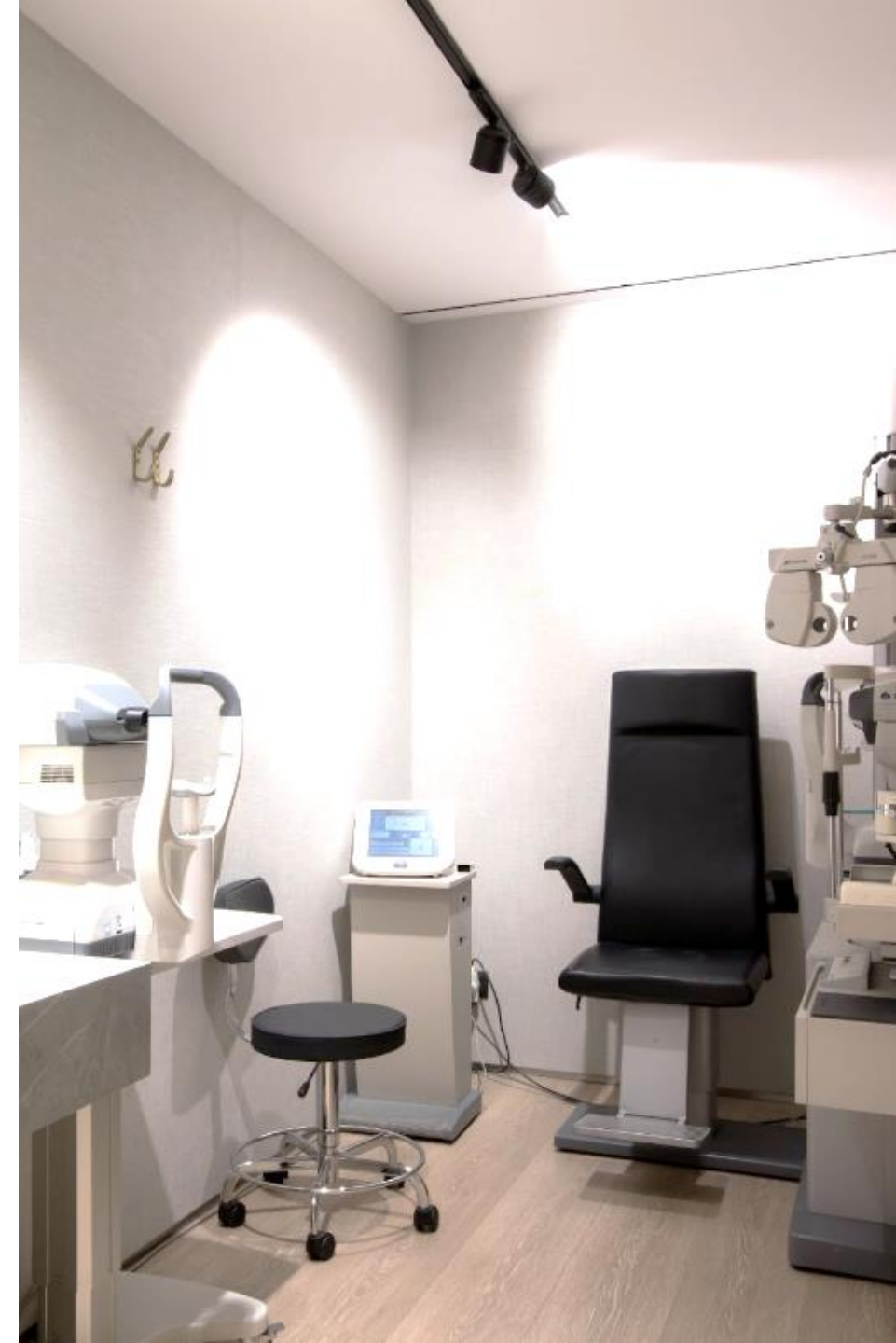
Utiliza el poder prescriptor dentro del gabinete

PREGUNTAS CLAVE

Situación 3. Prescripción del óptico.

En el momento que el óptico explica los resultados de la graduación y hace la recomendación, el óptico asume el papel prescriptor:

ERES PACIENTE IDONEO PARA USAR LENTES DE CONTACTO





**PREGUNTAS
CLAVE**

¿Te apetece que te ponga unas lentillas para probarte gafas?

¿Te gustaría probar lentillas AHORA?

PRESCRIPCIÓN

→ Si el cliente acepta hacer la prueba:

- En los casos que tengamos los blisters con su graduación **ponemos directamente para que el cliente tenga una experiencia de uso.**
- En los casos que no tengamos la graduación exacta, poner la más aproximada. El objetivo es quitar la barrera al miedo de usar lentillas y que prueben por ellos mismos la sensación de tenerlas puestas.



PRESCRIPCIÓN

Si el cliente no acepta → Resuelve objeciones:

- El cliente te dice que no quiere probar:
 - **Preguntar por qué. Puede ser un posible abandono o miedo → romper barreras.**
- El cliente te dice que ya vendrá otro día.
 - **Agendar una cita con día y hora para venir.**
- El cliente te dice que ya utilizó lentillas y ha dejado de usarlas:
 - **Argumentar las nuevas lentillas con calidad superior, más hidratadas y cómodas y ofrecer probar su comodidad.**
- El cliente accede a la prueba sin poner objeciones:
 - **Ponérselas directamente para que tenga una experiencia de uso en el momento, haciendo una prueba exprés.**



EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

No esperes para que tus clientes prueben

EXPERIENCIA DE USO

Si el cliente ha aceptado la prueba:

Ponemos unas lentillas diarias para que pueda verse bien mientras se prueba gafas

- En los casos que no tengamos la graduación exacta, poner la más aproximada. El objetivo es quitar la barrera al miedo de usar lentillas y que prueben por ellos mismos la sensación de tenerlas puestas.
- Después de probar las gafas cerramos la adaptación.





**PREGUNTAS
CLAVE**

¿Cómo ha sido la experiencia con las lentillas puestas?

¿Te apetecería hacer la adaptación completa?

EXPERIENCIA DE USO

→ **Si la experiencia de uso ha sido buena:**

Comenzamos ese mismo día una adaptación exprés si tenemos lentillas de su graduación. Si no las tenemos, agendamos cita.



EXPERIENCIA DE USO

→ Si la experiencia de uso no ha sido buena →
resuelve objeciones:

- El cliente te dice que no ha ido cómodo.
 - **Argumentar lentillas con calidad superior, más hidratadas y cómodas y ofrecer probar su comodidad.**
- El cliente te dice que no se siente seguro o no va a saber hacerlo.
 - **Dedica el tiempo necesario para que vea que puede intentarlo y conseguirlo.**





EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

Hazlo fácil, sencillo y práctico para tu cliente

ADAPTACIÓN EXPRÉS

La adaptación exprés consiste en **acortar el largo proceso de adaptación** que influye en la decisión final del cliente para el uso de lentillas. Este protocolo exprés no suprime el protocolo de adaptación tradicional en los casos que sea necesario.



ADAPTACIÓN EXPRÉS

En el momento que llegamos a una adaptación exprés nos podemos encontrar con diferentes escenarios.

1. El cliente que ha realizado una experiencia de uso en el momento.
2. Clientes que vengan directamente a probar lentillas, donde tendremos dos perfiles:
 - Ya han llevado lentillas antes.
 - Nunca han llevado lentillas.



ADAPTACIÓN EXPRÉS

El que ha realizado una experiencia de uso en el momento:

1. Dejamos puestas las lentillas unas 2 horas aprox. En geometrías tóricas y multifocales adaptación en 2 días.
2. Revisamos la visión y la superficie ocular con las lentillas puestas, comprobando que es la lentilla correcta para el cliente.
3. Cerramos la adaptación para enseñar a poner y quitar en el momento si tenemos disponibilidad. Si no, cerramos cita para el día de recogida de las gafas.
4. Dejamos que se lleve los blíster de prueba. En el momento de cerrar la venta de gafas, importante cerrar también la venta de lentillas.
5. Si no hemos cerrado la venta de lentillas, lo intentamos en el momento de recogida de las gafas para los casos de:
 - Han probado en el momento, pero no han hecho la adaptación
 - No teníamos su graduación exacta
 - Los que se las llevaron. ¿Qué tal te han ido?

ADAPTACIÓN EXPRÉS

Clientes que vengan directamente a probar lentillas:

Si ya han llevado lentillas antes:

1. Hacemos la graduación de manera habitual, con las preguntas clave.
2. Si tenemos su graduación exacta hacemos la prueba en el momento y si no pedimos los blíster y agendamos una cita para hacer la adaptación o revisión.
3. Preguntamos si recuerda ponérselas y quitárselas. El cliente se las pone y pedimos que vuelva en 1-2 horas.
4. Revisamos la visión y la superficie ocular con las lentillas puestas, comprobando que es la lentilla correcta para el cliente.
5. Cerrar la venta en el momento. Ofrecemos la suscripción de lentillas para facilitar la reposición al cliente.

ADAPTACIÓN EXPRÉS

Clientes que vengan directamente a probar lentillas:

Si nunca han llevado lentillas.

1. Hacemos la graduación de manera habitual, con las preguntas clave.
2. Si tenemos su graduación exacta hacemos la prueba en el momento y si no pedimos los blíster y agendamos una cita para hacer la adaptación o revisión.
3. Ponemos nosotros las lentillas y le pedimos que vuelva en 1 o 2 horas.
4. Revisamos la visión y la superficie ocular con las lentillas puestas, comprobando que es la lentilla correcta para el cliente.
5. Enseñamos a poner y quitar y damos la formación necesaria.
6. Cerrar la venta en el momento. Ofrecemos la suscripción de lentillas para facilitar la reposición al cliente.



EL CLIENTE	1
ROLES FUNDAMENTALES	2
PROTOCOLO: CIRCUITO DEL CLIENTE	3
PREGUNTAS CLAVE	4
PRESCRIPCIÓN	5
EXPERIENCIA DE USO	6
ADAPTACIÓN EXPRES	7
SEGUIMIENTO	8

SEGUIMIENTO

Realizamos seguimiento a los clientes que han realizado una prueba y no han comprado:

- Recomendamos una llamada de 3 a 5 días.
- Fijar una cita revisión en el calendario para el siguiente año.
- Contactar por email.
- Activación de suscripciones para facilitar la reposición de nuestros clientes.



MULTIÓPTICAS

PROTOCOLO
LENTES DE CONTACTO