

CAP MÉTIER

par la rédaction de l'Essentiel de l'Optique

2006 ODYSSÉE DE L'OPTIQUE

Comment travaillerez-vous demain ? Sans boule de cristal ; car l'essentiel est déjà là. Les échanges informatiques vont transformer le quotidien professionnel de l'opticien. Fiabilité des échanges, amélioration de la productivité, gestion simplifiée. L'EDI (échange de données informatisé) est désormais une réalité.

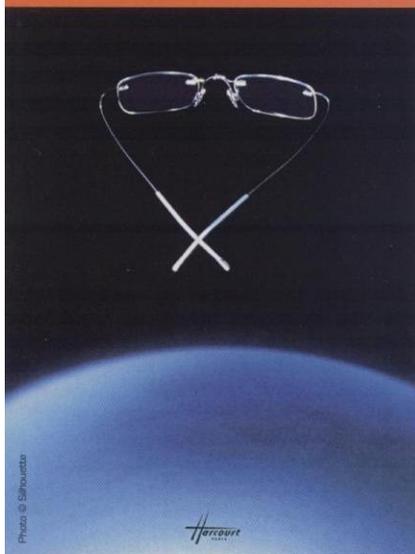


Photo © Silhouette

*Silhouette*

■ Ce matin Jérôme est en retard. La journée s'annonçait belle et ensoleillée ; mais un coup de fil inopportun au dernier moment, un camion mal engagé au bout de sa rue qui bloque tout pendant un bon quart d'heure, plus les traditionnels embouteillages du matin, et le voilà en retard pour ouvrir le magasin... « Cette foutue circulation devient vraiment impossible », grommelle-t-il en levant le rideau de fer, bien décidé à opter pour le VTT. Oui mais bonjour le costard. Oui donc : pas de VTT. Pfff... galère.

Il est 9 heures cinq. Bon. Le retard n'est pas trop important. Jérôme, encore essoufflé d'avoir couru, a allumé son ordinateur. On peut y aller. Un coup d'œil circulaire pour vérifier que tout est en place pour accueillir le client. Il a lancé son logiciel de gestion de magasin ; puis il se connecte à la plateforme EDI pour vérifier les accusés de réception de la veille. Tout est OK.

Un message l'avertit qu'un nouveau catalogue de montures est disponible. Le fabricant est connu, ses modèles toujours très affûtés sans être extravagants ; il choisit de le télécharger afin de découvrir les nouvelles références disponibles. Séduit, il décide d'intégrer le catalogue dans son logiciel.

Ceci fait, Jérôme se détend enfin. C'est sa minute zen à lui : c'est bon de penser à tout ce que lui apporte sa connexion à la plateforme d'échange. Car aujourd'hui la performance commerciale vient de la vitesse et de la fiabilité des échanges d'information. Alors oublié l'embouteillage du matin. Ici au moins, tout est fluide. Jérôme est prêt désormais à prendre sa journée à bras le corps et à positiver à fond.

Aussi c'est l'esprit libre qu'il peut se consacrer entièrement à ses clients. Pas mal de monde pour un mardi matin. A peine s'il a eu le

temps de lire l'édito du magazine *L'Essentiel* que déjà l'heure s'avance. 11 heures 30 : il profite d'une accalmie pour émettre ses commandes électroniques à destination des fabricants. Il est sûr que par ce biais, ses verres de stock lui seront livrés dès le lendemain. En effet, quelques instants après l'émission de la commande, un accusé de réception de commande lui confirme que le fabricant a bien reçu sa demande et l'informe du délai.

14 heures 15 : retour de déjeuner avec son *Essentiel* sous le bras, Jérôme lance une connexion afin de vérifier si d'autres accusés de réception lui sont parvenus. Tout baigne : aucune incompatibilité entre verres et montures n'a été décelée. Sinon il en aurait été averti. Le voilà totalement rassuré : les délais promis seront respectés, les clients seront livrés comme prévu ; et un client ravi, c'est un client fidèle.

16 heures 24 : Cette jolie cliente hésite encore. Pour elle, il a sélectionné une monture griffée particulièrement avantageuse. Un travail d'orfèvre – et sa matière à lui est bien mieux que de l'or : c'est le regard humain ! Mais la cliente semble inquiète : combien tout cela va-t-il lui coûter ? Jérôme lui demande alors sa carte de mutuelle. Après avoir entré dans son ordinateur les infos nécessaires, Jérôme adresse en direct une demande de prise en charge à la mutuelle de sa cliente. Par retour, l'assureur lui confirme son accord de prise en charge, ainsi que le montant de celle-ci.

La cliente alors se détend et la vente est conclue.

20 heures 45 : Voici une journée plutôt mal partie qui finit pourtant très bien. Jérôme envoie ses dernières commandes aux fabricants. Quelques minutes suffisent pour recevoir les accusés de réception. Notre jeune opticien peut alors souffler un peu avant d'aller affronter les embouteillages du soir.

Un site à visiter :  
[www.eyes-road.com](http://www.eyes-road.com)