



Inhoud cursusaanbod 2010

Algemene informatie.....	2
Optiekondernemer Plus.....	3
Opticien Plus.....	6
Verkoopmedewerker Plus.....	8
Basiscursus Glasadvies en optiekverkooptechnieken	10
Masterclass Glasadvies en optiekverkooptechnieken.....	10
Een optiekbedrijf starten of overnemen	13
De innovatieve optiekzaak.....	15

Algemene Informatie

NUVO Academie

De NUVO Academie is een activiteit van de NUVO om aangesloten optiek-ondernemingen te ondersteunen in hun professionalisering en ondernemerschap. De NUVO Academie biedt kwalitatief hoogwaardige na- en bijscholing speciaal voor de optiekbranche.

Exclusief voor NUVO-leden

Deelname aan de cursussen van de NUVO Academie is voorbehouden aan NUVO-leden. De ondernemers én medewerkers van bedrijven aangesloten bij de NUVO kunnen zich inschrijven voor de diverse programma's.

Lage deelnamekosten

Om deelname aan de cursussen zeer toegankelijk te maken, wordt slechts een kleine financiële bijdrage aan de deelnemers gevraagd. De NUVO wil hiermee het volgen van na- en bijscholing stimuleren. Bij het samenstellen van het cursusprogramma zijn echter geen concessies gedaan. U krijgt kwaliteits-trainingen tegen lage kosten. Nog een voordeel van het NUVO-lidmaatschap!

Inschrijven

Wilt u uzelf of medewerkers aanmelden voor deelname aan één van de cursussen in 2010, gebruikt u dan het inschrijfformulier bijgesloten bij deze brochure. De factuur wordt verzonden aan de hoofdvestiging van de aangesloten onderneming.

Annuleringsregeling

Annuleren kan uitsluitend schriftelijk. De volgende annuleringskosten worden hierbij in rekening gebracht:

- tot 5 weken voor de start van de cursus: kosteloos
 - 2 tot 5 weken voor de start: 50% van de deelnemersbijdrage
 - korter dan 2 weken voor de start: 100% van de deelnemersbijdrage
- Het sturen van een vervangende deelnemer is in overleg mogelijk.



Optiekondernemer Plus

- Arbeidsvoorwaarden in de optiekbranche zonder CAO
- Alles over consumentenrecht: de rechten en plichten van u en uw klant
- Marketinginspiratie voor uw optiekbedrijf

Voor wie

Ondernemers in de optiekbranche. Met toestemming van de ondernemer kunnen ook managers/filiaalleiders deelnemen aan deze cursus.

Maximum aantal deelnemers: 20, minimum aantal deelnemers: 12.

Wanneer en Waar

maandag 7 juni 2010	10.00 – 17.00 uur	Amersfoort
maandag 20 september 2010	10.00 – 17.00 uur	Vught

Deelnemersbijdrage € 125,- p.p. exclusief 19% BTW

Inhoud van de cursus

Arbeidsvoorwaarden in de optiekbranche zonder CAO

Sprekers: Mr. Nienke Klazinga, Köster Advocaten

Marijke Hoogwoud, Hoogwoud en Van Haga

- Wanneer is de oude CAO nog van toepassing en wanneer niet?
- Welke afspraken kunt u nu maken rondom proeftijd, overwerk, toeslagen en ziekteverzuim?
- Hoe stel ik salarissen vast?
- Welke wijzigingen gaan er in de optiekpensioenen plaatsvinden en hoe anticipeert u hierop?
- Met welke wettelijke eisen dient u rekening te houden bij het inschakelen van freelancers, oproepkrachten, leerlingen, uitzendkrachten en meewerkende partners?

Deelnemers ontvangen het NUVO Salarisonderzoek 2009.



Alles over consumentenrecht: de rechten en plichten van u en uw klant

Sprekers: Margo Verhees, Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

Mr. Martin van Dam, NUVO

- Welke vervangingen en reparaties vallen onder garantie?
- Voor welke zaken bent u als ondernemer aansprakelijk?
- Hoe gebruikt u de algemene voorwaarden voor het optiekbedrijf en welke zekerheden bieden deze?
- Hoe kunt een klacht goed behandelen?
- Wat houdt uw aansluiting bij de Geschillencommissie in en hoe werkt deze commissie?
- Hoe kunt u de NUVO-zekerheden voor uw klant benutten in het verkoopproces?

Marketinginspiratie voor uw optiekbedrijf

Sprekers: Jacky Michels, SOS Retail

Clemens Bener, 2becreative Reclamebureau

- Het positioneren van uw optiekonderneming in de markt, hoe doet u dat?
- Hoe zet u een eigen identiteit voor uw onderneming neer?
- Praktische tips voor het vertalen van de identiteit naar de werk- en winkelvloer en het borgen hiervan in de organisatie.
- Wat zijn de valkuilen en kansen in uw marketingcommunicatie? Aan de hand van vele voorbeelden worden de elementen van effectieve en minder effectieve communicatie duidelijk.
- Hoe zorgt u zelf voor een duidelijk beeld van uw onderneming bij uw (potentiële) klant en wat is het effect hiervan?

Sprekers

Mr. Nienke Klazinga - Köster Advocaten

Nienke Klazinga is advocaat bij Köster Advocaten te Haarlem en gespecialiseerd in arbeidsrecht. Door haar jarenlange samenwerking met de NUVO beschikt zij over uitgebreide kennis van de specifieke omstandigheden en wetgeving voor de optiekbranche.

Marijke Hoogwoud - Hoogwoud en Van Haga, administratie en belastingadvies

Marijke Hoogwoud is directeur en mede-oprichter van Hoogwoud en Van Haga, administratie en belastingadvies. Hoogwoud en Van Haga is de uitvoerder van de NUVO Salarisdienst. Met ruim vijftig klanten in de optiek weet Hoogwoud en Van Haga een goed beeld te schetsen van de beloningssystematiek in de branche.

Margo Verhees - Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken

Margo Verhees is Hoofd HRM & Communicatie bij de Geschillencommissie. Binnen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken zijn vele sector specifieke geschillencommissies actief zoals de geschillencommissies voor de advocatuur, de reisbranche en de woninginrichters. Ook de optiek heeft haar eigen commissie waarbij deskundigheid vanuit de branche wordt ingezet.

Jacky Michels - SOS Retail

SOS Retail staat voor Simpele Oplossingen tot Succes. Jacky Michels is specialist op het gebied van winkelformules. Met ruim 20 jaar ervaring en klanten zoals Villa Happ, Heineken Experience en Trendhopper, maar ook vele mkb-bedrijven, weet zij marketingfocus in retailbedrijven aan te brengen.

Clemens Beneder - 2bcreative Reclamebureau

Clemens Beneder is vormgever, reclamemaker en kenner van de optiekbranche. Aan de hand van voorbeelden en hete hangijzers op het gebied van marketing, reclame en communicatie bespreekt hij hoe de positionering van uw formule er in de praktijk uit kan zien.

Mr. Martin van Dam - NUVO

Als jurist van de NUVO adviseert en ondersteunt Martin van Dam dagelijks optiekondernemers bij problemen op het gebied van arbeidsrecht, consumentenrecht en huurrecht. Op basis van zijn ervaringen in de afgelopen jaren geeft hij tijdens deze cursus inzicht in de meest voorkomende consumentengeschillen.



Opticien Plus

- De rol van de opticien in de oogzorg
- Bril afpassen: toon uw vakmanschap
- Mode- en stylingadvies in de optiekzaak

De cursussen Opticien Plus van de NUVO Academie in november 2009 zijn enthousiast ontvangen. De cursussen worden daarom nu herhaald. In de 2010-versie van deze cursus wordt langer stilgestaan bij de diverse cursusonderdelen.

Voor wie

Gediplomeerde opticiens (ondernemers en medewerkers) met behoefte aan professionele verdieping.

Maximum aantal deelnemers: 30, minimum aantal deelnemers: 15.

Wanneer en Waar

maandag 17 mei 2010	12.30 – 17.00 uur	Vught
maandag 29 november 2010	12.30 – 17.00 uur	Amersfoort

Deelnemersbijdrage € 100,- p.p. exclusief 19% BTW

Inhoud van de cursus

De rol van de opticien in de oogzorg

Spreker: Drs. Lieneke Dijkstra, Jan van Goyenkliniek

- Het bespreken van oogaandoeningen zoals cataract, leeftijdsgebonden maculadegeneratie en glaucoom aan de hand van veel beeldmateriaal.
- Wat is uw rol als opticien in de oogzorg?
- Hoe verwijst u het beste door naar optometrist of oogarts?

Bril afpassen: toon uw vakmanschap

Spreker/trainer: Harry Jansen, Beter Zien

- Waar moet u ook alweer op letten bij het goed afpassen van een bril?
- Tips over het afpassen van bijzondere brillen. 'Hoe ga ik om met de steekveren die tegenwoordig zo populair zijn, of brillen van Mykita of iclBerlin?'
- Hoe kunt u het afpassen gebruiken als klantbinder?

Tijdens deze cursus gaat u, na het oprispen van de theorie, zelf aan de slag. Naast de tips van docent Harry Jansen, wisselt u veel ervaringen met elkaar uit.

Mode- en stylingadvies in de optiekzaak

Spreker: Nelleke Mulder, Image & Styling

- Welke indruk maakt u op de klant met uw eigen presentatie en hoe kunt u deze verbeteren?
- Welke invloed hebben 'stand van de ogen', 'gezichtsvorm' en 'kleurtype van de klant' op uw briladvies?
- Hoe brengt u uw kennis van mode en styling op een prettige en effectieve manier over aan de klant?

Sprekers

Drs. Lieneke Dijkstra - Jan van Goyenkliniek

Lieneke Dijkstra is als oogarts verbonden aan de Jan van Goyenkliniek. Zij volgde haar opleiding tot oogarts in het Erasmus Medisch Centrum te Rotterdam van 1997 tot 2001. Daarna was zij gedurende 7 jaar oogarts in het St. Lucas Andreas Ziekenhuis in Amsterdam, waar zij het vak ik de volle breedte uitoefende. In de Jan van Goyenkliniek houdt Drs. Dijkstra zich, naast staaroperaties en ooglidcorrecties, bezig met maculadegeneratie en diabetische retinopathie.

Harry Jansen - Beter Zien

Harry Jansen volgde de opleidingen opticien, oogmeetkunde en contactlensspecialist aan de Christiaan Huygensschool in Rotterdam. Tevens behaalde hij de module low vision van de Hogeschool Utrecht. In 1976 trad Jansen in dienst bij Optiek Specialist Biessels, een icoon in de Nederlandse optiek. Alle facetten van het vak heeft hij intussen uitgeoefend. In de afgelopen 25 jaar heeft hij veel ervaring opgedaan met het afpassen van brillen, niet alleen gewone brillen, maar ook low-visionbrillen en operatiebrillen. Juist aan het afpassen van deze brillen worden bijzondere eisen gesteld. De kunst van het afpassen van een bril beheerst hij dan ook als geen ander. Momenteel is Harry Jansen werkzaam bij Beter Zien – de oogzorgwinkel, een winkel speciaal voor low-visionhulpmiddelen.

Nelleke Mulder - Nelleke Mulder Image & Styling

Oprichter en eigenaar Nelleke Mulder van Nelleke Mulder Image & Styling verzorgt zelf het onderdeel adviseren in mode en styling. Haar organisatie adviseert bedrijven en particulieren op gebieden als imago, presentatie, kleding, kleding en zeker ook brillen. Nelleke Mulder is onlangs uitgeroepen tot Zakenvrouw van het Noorden 2009.



Verkoopmedewerker Plus

- Bril afpassen: toon uw vakmanschap
- Mode- en stylingadvies in de optiekzaak

De cursussen Opticiens Plus van de NUVO Academie in november 2009 zijn enthousiast ontvangen. De belangstelling onder verkoopmedewerkers voor deze cursus was groot. Reden om een variant speciaal voor verkoopmedewerkers te introduceren.

Voor wie

Verkoopmedewerkers in de optiek met behoefte aan professionele verdieping
Maximum aantal deelnemers: 20, minimum aantal deelnemers: 10.

Wanneer en Waar

maandag 29 maart 2010	14.00 – 17.00 uur	Vught
maandag 6 december 2010	14.00 – 17.00 uur	Amersfoort

Deelnemersbijdrage € 75,- p.p. exclusief 19% BTW

Inhoud van de cursus

Bril afpassen: toon uw vakmanschap

Spreker/trainer: Harry Jansen, Beter Zien

- Waar moet u ook alweer op letten bij het goed afpassen van een bril?
- Tips over het afpassen van bijzondere brillen. 'Hoe ga ik om met de steekveren die tegenwoordig zo populair zijn, of brillen van Mykita of ic!Berlin?'
- Hoe kunt u het afpassen gebruiken als klantbinder?

Tijdens deze cursus gaat u, na het opfrissen van de theorie, zelf aan de slag.
Naast de tips van docent Harry Jansen, wisselt u veel ervaringen met elkaar uit.



Mode- en stylingadvies in de optiekzaak

Spreker: Nelleke Mulder, Image & Styling

- Welke indruk maakt u op de klant met uw eigen presentatie en hoe kunt u deze verbeteren?
- Welke invloed hebben 'stand van de ogen', 'gezichtsvorm' en 'kleurtype van de klant' op uw briladvies?
- Hoe brengt u uw kennis van mode en styling op een prettige en effectieve manier over aan de klant?

Sprekers

Harry Jansen - Beter Zien

Harry Jansen volgde de opleidingen opticien, oogmeetkunde en contactlensspecialist aan de Christiaan Huygensschool in Rotterdam. Tevens behaalde hij de module low vision van de Hogeschool Utrecht. In 1976 trad Jansen in dienst bij Optiek Specialist Biessels, een icoon in de Nederlandse optiek. Alle facetten van het vak heeft hij intussen uitgeoefend. In de afgelopen 25 jaar heeft hij veel ervaring opgedaan met het afpassen van brillen, niet alleen gewone brillen, maar ook low-visionbrillen en operatiebrillen. Juist aan het afpassen van deze brillen worden bijzondere eisen gesteld. De kunst van het afpassen van een bril beheerst hij dan ook als geen ander. Momenteel is Harry Jansen werkzaam bij Beter Zien – de oogzorgwinkel, een winkel speciaal voor low-visionhulpmiddelen.

Nelleke Mulder - Nelleke Mulder Image & Styling

Oprichter en eigenaar Nelleke Mulder van Nelleke Mulder Image & Styling verzorgt zelf het onderdeel adviseren in mode en styling. Haar organisatie adviseert bedrijven en particulieren op gebieden als imago, presentatie, kleur, kleding en zeker ook brillen. Nelleke Mulder is onlangs uitgeroepen tot Zakenvrouw van het Noorden 2009.



Masterclass en Basiscursus Glasadvies en optiekverkooptechnieken

- Onafhankelijke informatie over glas, de eigenschappen en de nieuwste glastechnologieën
- Inmeetapparatuur: de stand van zaken en het commerciële gebruik
- Verkopen in de optiek: hoe verbindt u kennis met commercie?

Voor wie

De cursus is bestemd voor twee verschillende groepen, afhankelijk van niveau en ervaring.

- Masterclass voor cursisten op minimaal het niveau van opticiens
- Basiscursus voor cursisten op het niveau van verkoopmedewerker

Maximum aantal deelnemers: 30, minimum aantal deelnemers: 15.

Wanneer en Waar

maandag 22 maart 2010	10.00 – 16.30 uur	Zevenaar (Essilor)
maandag 19 april 2010	10.00 – 16.30 uur	Uithoorn (Hoya)
maandag 11 oktober 2010	10.00 – 16.30 uur	Sliedrecht (Zeiss)
maandag 1 november 2010	10.00 – 16.30 uur	Groningen (Rodenstock)

Deelnemersbijdrage € 125,- p.p. exclusief 19% BTW

Inhoud van de cursus

Onafhankelijke informatie over glas, de eigenschappen en de nieuwste technologieën

Spreker basiscursus: expert namens de diverse glasleveranciers

Spreker masterclass: Harry Dickhoff, Optical Support

Voor *verkoopmedewerkers* in de optiek is er de basiscursus door een expert uit de industrie. Deze gaat in op:

- Wat zijn de eigenschappen van de diverse glasvarianten?
- Wat houden coating, hardheid en ontspiegeling nu precies in?



Voor gevorderden vindt tegelijkertijd de masterclass plaats. Harry Dickhoff gaat tijdens deze sessie in op onderwerpen als:

- Het multifocale glas en de principes zoals designfilosofie en Freeform technologie.
- Welke verschillen zijn er tussen de traditionele technologie en de nieuwste glastechnologieën?
- Wat zijn de *do's* en *don'ts* bij het inmeten en de gewenning?

Inmeetapparatuur: de stand van zaken en het commerciële gebruik

Sprekers: Harry Dickhoff, Optical Support

expert namens de diverse glasleveranciers

- Wat zijn de technische *ins* en *outs* van de huidige hightech inmeetapparatuur?
- Hoe kun je inmeetapparatuur inzetten als publiciteit- en marketingmiddel?

Verkopen in de optiek: hoe verbindt u kennis met commercie?

Spreker/trainer: Hermi Hartjes - Oefenbureau Hartjes bedrijfstrainingen

- Hoe vertaalt u uw vakkennis naar effectieve verkooptechnieken?
- Hoe bouwt u een goede verkooprelatie op?
- Welke verkooptechnieken worden in de optiek gehanteerd en wat zijn de gedragseffecten van deze technieken? (typering verkoper)
- Welke soorten klanten komen er uw winkel binnen? (typering klant)
- Welke verkoopmethode hanteert u zelf?

Professionele acteurs spelen verschillende scenario's en cases waarbij u betrokken wordt. Deelnemers krijgen de gelegenheid zelf situaties aan te dragen.



Sprekers

Harry Dickhoff - Optical Support

Harry Dickhoff is oprichter van Optical Support. Na een jarenlange staat van dienst in de optiekdetailhandel en optiekgroothandel richt Harry Dickhoff zich nu op het verbeteren van de commerciële slagkracht en de klantgerichtheid van optiekondernemingen.

Hermi Hartjes - Oefenbureau Hartjes bedrijfstrainingen

Hermi Hartjes is van huis uit theatermaker. In haar trainingen weet Hermi Hartjes op boeiende en leerzame wijze mensen bewust te maken van de effecten van gedrag. Speciaal voor de NUVO Academie ontwikkelde zij het verkoopregiemodel voor de optiek.



Een optiekbedrijf starten of overnemen

- Inzicht in wat er komt kijken bij het starten of overnemen van een optiekbedrijf
- Praktische tips voor het ondernemersplan
- Ervaringen van ondernemers uit de praktijk

U wilt een eigen optiekbedrijf beginnen. Wat gaat u doen: zelf starten vanuit het niets of een bestaand bedrijf overnemen? Twee verschillende uitgangspunten, maar met één belangrijke overeenkomst: u wilt zelfstandig ondernemen. Wat komt er zoal kijken bij het starten en overnemen van een onderneming?

Voor wie

Mensen die werken in de optiek en voor zichzelf willen beginnen en ondernemende mensen die overwegen een optiekzaak te starten of over te nemen.

Maximum aantal deelnemers: 20, minimum aantal deelnemers: 10.

Wanneer en Waar

Dinsdag 15 juni 2010	19.00 – 22.30 uur	Deltion College, Zwolle
Maandag 4 oktober 2010	13.30 – 17.00 uur	Dutch HealthTec Academy, Utrecht

Deelnemersbijdrage € 75,- p.p. exclusief 19% BTW

Inhoud van de cursus

Inzicht in wat er komt kijken bij het starten of overnemen van een optiekbedrijf

Spreker: Jantien van der Laan, HQ Retailsupport

- Hoe zet u een vestigingsonderzoek op?
- Hoe kunt u als potentiële ondernemer een goed beeld krijgen van de marktsituatie in uw verzorgingsgebied?
- Op welke klantgroepen gaat u zich richten en wat betekent dit voor de bedrijfsformule?



Praktische tips voor het ondernemersplan

Spreker: financieringsspecialist, ABN Amro

- Welke elementen maken een goed businessplan?
- Hoe kunt u een start of overname financieel organiseren?
- Wat kunt u verwachten van banken in een overname- of startproces?

Ervaringen van ondernemers uit de praktijk

Sprekers: recent gestarte optiekondernemer en door de wol geverfde optiekondernemer

- Hoe hebben mensen voor u een start of overname aangepakt?
- Tips en aanwijzingen voor een goede start.
- Hoe kunt u gebruik maken van de NUVO-ondersteuning bij het starten van een eigen bedrijf, zoals het mentorschap door oud-optiekondernemers?

Sprekers

Jantien van der Laan - HQ Retailsupport

HQ Retailsupport is actief op het terrein van de verkoop en aankoop van winkels in diverse branches met activiteiten zoals: bedrijfsanalyse, vestigingsplaatsanalyse en SWOT-analyse.



De innovatieve optiekzaak

- Inzicht in het gebruik van hightech in de winkel van de toekomst
- Toepassing van nieuwe interactieve ontwikkelingen in uw winkel

Voor wie

Ondernemers in de optiekbranche.
Maximum aantal deelnemers: 14,
minimum aantal deelnemers: 10.

**Unieke
kans!**

Wanneer en Waar

maandag 28 juni 2010 10.00 – 16.00 uur Philips High Tech Campus,
Eindhoven

Deelnemersbijdrage € 150,- p.p. exclusief 19% BTW

Inhoud van de cursus

Inzicht in het gebruik van hightech in de winkel van de toekomst

Spreker: Richard van der Sluis, Philips User Experience Shoplab

- Welke hightech ontwikkelingen bepalen in de toekomst de winkelbeleving?
- Hoe werken de nieuwste technologieën en trends op het gebied van presentatie en licht?
- Hoe beïnvloeden deze ontwikkelingen uw winkelrichting en bedrijfsvoering?

Toepassing van nieuwe interactieve ontwikkelingen in uw winkel

Spreker: expert op het gebied van winkelbeleving in de optiek

- Hoe kunt u inspelen op de hightech van de toekomst?
- Welke innovaties zijn goed toepasbaar in de optiekbranche en welke niet?



Spreker

Richard van der Sluis, Philips User Experience Shoplab

In het Philips User Experience Shoplab worden de nieuwste technologieën getest en gepresenteerd. Toegang tot het Shoplab is voor weinigen weggelegd. De NUVO Academie biedt u nu de mogelijkheid een bezoek te brengen aan het Shoplab. Richard van der Sluis, senior scientist van het Shoplab, leidt u rond en geeft u inzicht in de technieken die in de (nabije) toekomst gebruikt gaan worden.