

Что говорят о прогрессивных линзах в салонах оптики

Известен факт, что демографическая ситуация изменяется в сторону старения населения. Количество людей старше сорока лет постоянно увеличивается и по экспертным оценкам составляет более 40%. Кроме того, именно в этом возрасте люди начинают испытывать трудности с аккомодацией, то есть у них возникают проблемы при работе с мелким текстом на близком расстоянии. Сначала эти явления возникают периодически, после долгого и напряженного трудового дня, при плохом освещении. Это заставляет человека отодвигать текст подальше. Но постепенно он замечает, что «рук уже не хватает», и отправляется в салон оптики за очками для работы за столом и за компьютером. Такие люди составляют в среднем более 60% всех клиентов салона. Перед сотрудниками оптических салонов стоит задача помочь этим клиентам и обеспечить им правильную коррекцию зрения. В таком случае есть два пути. Первый — предложить обычные (однофокальные) очки для близи, второй — предложить современные офисные или прогрессивные линзы, которые обеспечивают более глубокое восприятие пространства.

ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОГРЕССИВНЫХ ЛИНЗ

Прогрессивные линзы не только подходят для работы вблизи, но также позволяют хорошо видеть вдаль, водить авто-

мобиль, работать за компьютером, то есть все делать в одних очках. Современные прогрессивные линзы изготавливаются в соответствии с передовыми оптическими технологиями, могут учитывать индивидуальные характеристики пользователя и очень удобны в использовании, так как теперь человеку нет необходимости носить с собой несколько очков (для дали, для близи и для среднего расстояния). Прогрессивные и офисные линзы выглядят эстетично, внешне ничем не отличаясь от традиционных однофокальных линз, и могут устанавливаться в любой тип оправы. Этот товар не только хорош и необходим для пользователя, но и для самих салонов оптики более интересен с экономической точки зрения, так как, являясь высокотехнологичным товаром, часто относится к классу премиум. В Европе объем продаж прогрессивных линз составляет более 30% от общего объема продаж очковых линз, в России же – всего 1–2%. В чем причина? Чтобы ответить на этот вопрос, «Компания Гранд Вижн» провела собственное исследование с помощью анкетного опроса сотрудников оптических магазинов и рейда «Тайный покупатель», который позволил узнать, что же продавцы-консультанты говорят о прогрессивных линзах покупателям.

оптических магазинов и рейда «Тайный покупатель», который позволил узнать, что же продавцы-консультанты говорят о прогрессивных линзах покупателям.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Для проведения исследования была разработана анкета для сотрудников салонов оптики с целью выяснить, что они думают о прогрессивных линзах. Респондентами стали около 300 сотрудников оптических магазинов, работающих в разных городах России.

На вопрос: «Как Вы думаете, почему люди не покупают прогрессивные линзы?» – 53% оптиков ответили, что причина заключается в высокой стоимости прогрессивных линз, 20% – что люди боятся неадаптации, 12% респондентов посоветовали на недостаток информации, в 7% случаев был дан ответ, что у клиентов «нет денег», 5% сотрудников оптических салонов считают, что люди боятся нового, а в 3% случаев – что клиенты отказываются, потому что имеют негативный опыт. Следует заметить, что ответы на этот вопрос, который носит проективный харак-

Что говорят о прогрессивных линзах в салонах оптики

В Европе объем продаж прогрессивных линз составляет более 30% от общего объема продаж очковых линз, в России же – всего 1–2%. В чем причина? Чтобы ответить на этот вопрос, «Компания Гранд Вижн» провела собственное исследование с помощью анкетного опроса сотрудников оптических магазинов и рейда «Тайный покупатель», который позволил узнать, что же продавцы-консультанты говорят о прогрессивных линзах покупателям.

* Ирина А. Шевич – консультант по медицинской оптике ООО «Компания Гранд Вижн».

тер, отражают мнение самих сотрудников салонов, а не мнение покупателей.

Можно согласиться с тем, что информация о прогрессивных линзах недостаточно, так как большинство людей, кто заходит в оптический магазин, действительно не имеет никакого представления о линзах и новых технологиях. Но дорого ли стоят прогрессивные линзы? Из числа опрошенных сотрудников салонов оптики 67% ответили, что прогрессивные линзы дорогие, и только 2% вспомнили, что прогрессивные линзы бывают разных ценовых категорий. Наряду с самыми совершенными дизайнами прогрессивных линз класса премиум, учитывающих не только индивидуальные данные рецепта, параметры оправы, но и характер зрительной нагрузки клиента и даже какие линзы он носил раньше, существуют и пользуются спросом прогрессивные линзы экономкласса. Кроме того, не следует забывать, что стоимость прогрессивных линз зависит не только от дизайна, но и от стоимости материала и многофункционального оптического покрытия.

РЕЙД «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»

Во время рейда несколько мужчин и женщин в возрасте от 40 до 60 лет в роли тайного покупателя навестили 27 салонов оптики как в Москве, так и в других городах. В итоге картина составила следующая. В 76% случаев оптики-консультанты предлагали человеку, обратившемуся с жалобой на трудности при чтении, обычные однофокальные линзы. Тайным покупателям чаще всего предлагали выбрать оправу «половинки» (тип «лектор») и смотреть поверх очков или снимать очки для того, чтобы смотреть вдаль. Если человек жаловался, что глаза устают при работе за компьютером, ему предлагали линзы с просветляющим покрытием или светофильтр, но опять же в однофокальных

очках. И только в четырех салонах оптики (14%) были сразу предложены прогрессивные очки. Трижды прогрессивные линзы предложили мужчине 60 лет в тот день, когда он был одет понаряднее, собираясь на концерт. На следующий день этому же человеку, буднично одетому, прогрессивных линз уже никто не предлагал. И только один раз консультант салона оптики, поинтересовавшись у клиента его очками, сказала, что лучше всего ему подойдут прогрессивные линзы, такие, как она носит сама. Остальные сотрудники оптических салонов начинали рассказывать о прогрессивных линзах только в том случае, если тайные покупатели настаивали и утверждали, что хотели бы не только читать, но и вдаль смотреть в одних очках.

Что же слышали тайные покупатели в ответ на свое желание хорошо видеть? Ответы были такого плана:

■ «А зачем вам в очках смотреть вдаль? Вы ведь и так хорошо видите?!»

■ «Да, есть прогрессивные линзы, но они спросом не пользуются. В них три «окна», которых не видно. Вот у женщины в очках два «окна», а там – три!», «Для прогрессивных линз нужна широкая оправка. В них три зоны. Мозг должен сфабриковать картинку вдаль, а потом, когда вы будете смотреть через другую зону, мозг должен сфабриковать картинку вблизи. Не всякий мозг к этому способен!»

■ «Прогрессивы? Это сложно, цена высокая... Я сама не ношу, поэтому не знаю, рассказываю со слов... Глаз должен найти коридор, а он не может».

■ «Их цена – от 10 тысяч рублей, и к ним нужно привыкать. Потому что у них «окна» для дали и для близи, и вы будете их искать, а к этому нужно привыкнуть. Почитайте пока *(дает текст листовки)* и морально настройтесь. Линзы разные, посмотрите, что вам подойдет».

Или вот такой диалог:

– Смогу ли я все делать в одних очках?

– Это невозможно! Вы поймите, ваши диоптрии для определенного расстояния.

Потом консультант вспомнила:

– Да, бывают прогрессивные линзы. В них три зоны, в которых меняются диоптрии.

– Это удобно?

– Ну, откуда я знаю? Я же не экстрасенс! Никаких гарантий, что именно вам будет в них хорошо, я дать не могу. Да, бывает, надевают и довольны, но откуда я знаю, подойдут они вам или нет?!

ДЕЛАЕМ ВЫВОДЫ

Итак, какое мнение может сложиться у покупателя о прогрессивных линзах? «Они дорогие и к ним нужно привыкать!» – хором говорят сотрудники оптических салонов и делают все, чтобы покупатель сам отказался от такой сомнительной идеи, как заказ очков с прогрессивными линзами. Если вам говорят, что стоит товар недешево и никакой гарантии нет, что именно вам он подойдет, то вряд ли вы согласитесь рискнуть и «пробовать новое» в такой ситуации. Неуверенность оптиков передается и клиентам.

В то же время в ответ на вопрос анкеты: «Как Вы думаете, за какие сроки пользователи адаптируются к прогрессивным линзам?» – сотрудники оптических салонов ответили, что 26% клиентов привыкают «мгновенно», «очень быстро», «быстро», «за один-два дня» и 76% – что адаптация происходит в срок до двух недель. Есть и такое мнение: «К прогрессивным линзам привыкают либо сразу, либо не привыкают никогда». И действительно, если все сделано правильно и ни оптометрист, ни мастер-сборщик, ни оптик-консультант не допустили никаких ошибок в определении рефракции, разметке оправы, сборке очков, то клиент привыкает к прогрессивным очкам очень быстро, как к обычным, однофокальным.

Таким образом, на наш взгляд, главная задача сотрудников оптических магазинов заключается в том, чтобы преодолеть собственные страхи относительно прогрессивных и офисных линз и рассматривать их как линзы первого выбора для коррекции зрения людей в возрасте 40–45 лет и старше. В связи с этим «Компания Гранд Вижн» проводит большую работу, оказывая профессиональную поддержку сотрудникам салонов оптики, предоставляя им подробнейшую информацию о технологиях изготовления и видах дизайнов прогрессивных линз, дает рекомендации по их подбору, сборке, оформлению заказов. «Гарантийная программа» позволяет смелее предлагать прогрессивные линзы как лучшее средство коррекции зрения людям в пресбиопическом возрасте. ■