

# **MAUI JIM**

## Guide des opérations

# TABLEAU DE SOMMAIRE

Faites connaissance avec Maui Jim.....	<a href="#">Page 3</a>
Lieux agréés.....	<a href="#">Page 4</a>
Assortiment de produits.....	<a href="#">Page 5-6</a>
RxO Details.....	<a href="#">Page 7</a>
Assurances et promotions.....	<a href="#">Page 8</a>
Plan de protection des lunettes (EPP) et processus d'indemnisation .....	<a href="#">Page 9</a>
Retours et échanges.....	<a href="#">Page 10</a>
Surmonter les objections.....	<a href="#">Page 11</a>
Questionnaire du patient.....	<a href="#">Page 12</a>



# CONNAÎTRE L'ENTREPRISE MAUI JIM



RETOUR À LA TABLE  
DES MATIÈRES

## Comment tout a commencé :

Maui Jim a débuté en 1987 en tant que petite entreprise vendant des lunettes de soleil sur la plage de Ka'anapali à Lahaina, Maui. Constatant que le marché avait besoin d'une technologie capable de protéger les yeux contre l'éblouissement intense et les UV nocifs tout en donnant vie aux couleurs éclatantes de l'île, nous avons mis au point le verre révolutionnaire PolarizedPlus2®.

Ce qui a commencé comme notre collection classique de sept modèles, a évolué vers plus de 125 modèles de lunettes de soleil, toutes polarisées et protégeant à 100 % des rayons UVA et UVB nocifs, et plus de 125 modèles de lunettes de vue.

Notre bureau d'origine est situé à Lahaina, Maui, et c'est toujours là que nous concevons et testons toutes nos lunettes de soleil.

En 2022, Maui Jim a été intégré à Kering Eyewear, qui appartient au groupe de luxe mondial Kering. Kering Eyewear conçoit, développe et distribue des lunettes pour un portefeuille complet et équilibré de marques, dont LINDBERG, Gucci, Cartier, Saint Laurent, Bottega Veneta, Balenciaga, Chloé, Alexander McQueen, Montblanc, Brioni, Dunhill, Boucheron, Pomellato, Alaia, MCQ et Puma.

## Philosophie :

Inspirés par la beauté et la culture de Maui, notre mission est de répandre l'aloha à travers des couleurs vives, la clarté et le détail.

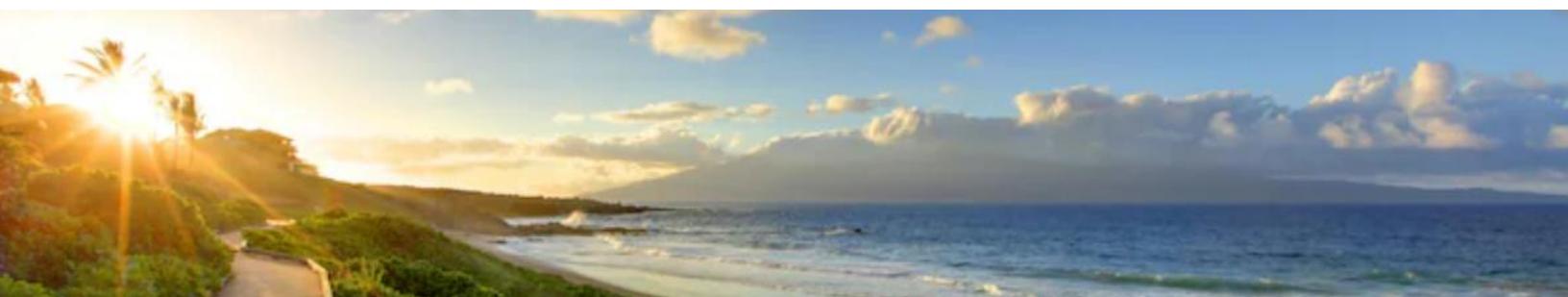
Pour ceux qui apprécient le soleil, Maui Jim offre les couleurs les plus vibrantes du monde tout en protégeant vos yeux des effets néfastes de l'éblouissement et des rayons nocifs.

Nous rendons votre vie plus lumineuse afin que vous puissiez voir les couleurs de votre monde à leur meilleur et que vous vous sentiez toujours confiant dans votre style.

Maui Jim pense que la couleur et la lumière sont la clé de l'expérience humaine. Nos lunettes de soleil vous montrent le spectre complet, afin que vous puissiez voir le monde comme vous ne l'avez jamais vu. Nous pensons que tout le monde devrait faire l'expérience des 16 777 216 nuances de couleurs magnifiques qui nous entourent chaque jour.

## La promesse Maui Jim :

Nous montrons toujours nos vraies couleurs qui transparaissent dans notre service à la clientèle de qualité supérieure. Nous vous promettons que vous serez toujours accueilli par une voix amicale et un représentant dévoué. Nous voulons que vous soyez heureux. C'est pourquoi nous nous portons garants de chaque paire de lunettes de soleil que nous fabriquons.





En mars 2025, il y avait 22 magasins Maui Jim approuvés par TeamVision. Ces sites ont été sélectionnés pour un lancement limité de la marque sur la base de plusieurs facteurs, les ventes élevées de produits solaires étant le facteur principal. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter votre responsable de secteur.

22 sites Maui Jim	
T006	T060
T008	T072
T012	T107
T013	T114
T014	T127
T016	T139
T018	T141
T033	T148
T035	T149
T037	T156
T057	T164

## Notes supplémentaires :

- Même si tous les sites verront les lentilles Maui Jim dans les menus déroulants, seuls les sites approuvés par Maui Jim pourront commander les produits Maui Jim (païres complètes et lentilles seules).
- RxO annulera la commande pour les commandes privées et les facturiers ne soumettront pas de réclamations à moins que vous ne soyez dans l'une des localités énumérées ci-dessus.
- Vous ne pouvez utiliser Smart Shopper pour passer des commandes Maui Jim que si vous êtes un établissement Maui Jim agréé.

# PRODUIT ASSORTIMENT



RETOUR À LA TABLE  
DES MATIÈRES

Nous nous sommes associés à Maui Jim pour comprendre ce que nos patients demandent, en tenant compte de l'ajustement et de la fonction. Chaque cabinet recevra 20 modèles différents. Pour l'instant, vous ne pouvez pas passer de commande spéciale en dehors de la collection énumérée dans ce guide.

	Modèle	CUP
	CROIX SUD <i>Gamme de puissance ; +3 à -3</i>	603429056957
	CROIX SUD <i>Gamme de puissance ; +3 à -3</i>	603429056964
	735 ORCHID	603429036423
	735 ORCHID	603429036430
	HOOKIPA ULTRA* <i>Sans ordonnance</i>	603429081393
	HOOKIPA ULTRA* <i>Sans ordonnance</i>	603429081423
	HOOKIPA* <i>Rx</i>	603429007584
	HOOKIPA* <i>Rx</i>	603429032654
	RED SANDS MJ	603429041298
	RED SANDS MJ	603429041304
	OCEAN	603429038946
	OCEAN	603429038953

\*Disponible en version plano et Rx. Veillez à utiliser le code UPC Rx dans Ciao! Optical.

# PRODUIT ASSORTIMENT



RETOUR À LA TABLE  
DES MATIÈRES

	Modèle	CUP
	LELE KAWA (alias Dents de dragon)	603429057039
	LELE KAWA (alias Dents de dragon)	603429057015
	KEOKEA	603429065843
	KEOKEA	603429070304
	voie UNIQUE	603429072056
	voie UNIQUE	603429072032
	HULILI	603429079963
	HULILI	603429079956

Il existe 6 UPC Maui Jim Drill Mount qui sont disponibles en version Rx et plano (MJ utilise un seul UPC pour les deux). Si le patient apporte la version plano en tant que monture propre au patient, elle ne sera pas éligible pour les lunettes Rx en raison des limites de la monture. Vous devez vendre la version Rx de cette monture (paires complètes).

Les commandes de paires complètes ne posent pas de problème pour ces 6 CUP, car Maui n'utilise que le style Rx dans le CUP correspondant pour exécuter une commande Rx.

## Notes supplémentaires :

- Vous pouvez ré-optimiser la monture d'un patient (POF)-Maui Jim si elle est en bon état et qu'elle fait partie de notre assortiment TeamVision.
- Lorsque vous vendez une commande de POF, vous devez rechercher la marque UPC dans Ciao ! Optique.
- Bien que tous les sites verront les lentilles Maui Jim dans le menu déroulant, seuls les sites approuvés par Maui Jim pourront commander.
- Vous ne pouvez utiliser Smart Shopper pour passer des commandes Maui Jim que si vous êtes un établissement Maui Jim agréé.



## Comment transmettre l'ordre initial à l'aide de l'APL :

- Paiement en espèces : transmettre à RxO (la commande sera acheminée au laboratoire de Maui Jim)

**Ordonnances RxO :** (c.-à-d. paiement en espèces ou laboratoire ne nécessitant pas d'assurance)

La plupart du temps, lors de la vente d'une paire complète, Maui Jim fournit la monture. Dans les rares cas où vous devez envoyer une monture (la vôtre ou une monture en stock) directement au laboratoire Maui Jim, veuillez suivre les instructions ci-dessous :

1. Apposer l'étiquette du temple comme pour la RxO
2. Enrouler la copie du ticket de plateau autour des lunettes
3. Utiliser EasyShip pour créer une étiquette et documenter le numéro de suivi

## Adresses des laboratoires :

### Sites canadiens – Adresse du laboratoire :

Maui Jim  
2830 Argentia Road, Unité 3  
Mississauga, Ontario L5N 8G4

## Notes supplémentaires :

- Les commandes de RxO suivront le processus d'escalade de TeamVision.
- Le suivi des commandes ne mentionne pas l'adresse du laboratoire

Delivery Status	
Lab Phone No.	
Lab Address	Maui Jim ,

# ASSURANCE & PROMOTIONS



RETOUR À LA TABLE  
DES MATIÈRES

Les lunettes Maui Jim sont éligibles aux prestations de l'assurance primaire avec VSP et EyeMed. Pour l'instant, Maui Jim est **exclu des promotions de TeamVision et des remises sur les montures.**

		CADRE	LENTILLE
<b>Assurance primaire</b>			
EyeMed	Remboursement financé	✓	✓
VSP (voir tableau ci-dessous)	Remboursement financé	✓	✓
Tous les autres assureurs	Remboursement financé	✗	✗
Plans de réduction d'assurance	Non financé	✗	✗
Remise sur les paires supplémentaires d'assurances	Paire complète supplémentaire	✗	✗
<b>Offres aux patients</b>			
Premières paires	15% de réduction sur les lentilles avec une paire complète	✗	✗
Paires supplémentaires	40% de réduction sur une paire complète supplémentaire	✗	✗
<b>Réductions pour les membres de l'équipe</b>			
Réductions quotidiennes	50% de réduction	✗	✗
Certificats de bienvenue, annuels ou d'étape	100% de réduction	✗	✗
Vente aux membres de l'équipe	75% de réduction sur la paire complète	✗	✗
Amis des coupons EssilorLuxottica	50% de réduction	✗	✗

# PROTECTION OCULAIRE PLAN (EPP) ET DOMMAGES



RETOUR À LA TABLE  
DES MATIÈRES

**Maui Jim est disponible pour notre programme EPP actuel.** Les plans EPP offrent une couverture d'un an pour les montures cassées, les verres rayés ou les bris accidentels, mais pas pour les lunettes perdues.

- Disponible au prix de 35-45 \$ (US) ou 40-50 \$ (CAN), elle offre une couverture d'un an.
- Les lunettes de remplacement ne coûtent que 25 à 35 \$ (US) ou 30 à 40 \$ (CAN) et peuvent être échangées autant de fois que nécessaire au cours de l'année.

## FORFAITS ET PRIX STANDARD DE L'EPP

	ÉTATS-UNIS		CAN	
	Vente EPP	Remboursement du ticket modérateur	Vente EPP	Remboursement du ticket modérateur
Cadre seulement	\$35	\$25	40\$	30\$
Lentille seule SV (y compris bifocale et trifocale)	\$35	\$25	40\$	30\$
Objectif seul PG	\$45	\$25	50\$	30\$
Paire complète SV	\$35	\$35	40\$	40\$
Paire complète PG	\$45	\$35	50\$	40\$

**Voir le guide du plan de protection des lunettes dans la boîte à outils pour plus de détails.**

**Notes :** Le PPE ne peut être vendu qu'au moment de la vente ou de la distribution.

- L'EPP peut être échangé à tout moment dans l'année qui suit l'achat initial et la politique de remplacement comprend :
  - ✓ Dommages accidentels dus à la manipulation
  - ✓ Protection contre l'usure normale
  - ✓ Utilisation illimitée pendant la durée de validité (dans l'année qui suit la délivrance)
- Le ticket modérateur de l'EPP doit être payé au moment de l'échange.
- Les patients doivent choisir la même monture et les mêmes lentilles si elles sont disponibles. S'ils ne sont pas disponibles, ils peuvent choisir une nouvelle monture ou de nouvelles lentilles d'une valeur égale ou inférieure.
- La PPE ne peut être prolongée au-delà de la période de couverture d'un an.

## Maui Jim Dommages et intérêts :

- Maui Jim suivra les processus traditionnels de gestion des dommages décrits dans le Guide de gestion des stocks.
- Vous ne traiterez pas Maui Jim différemment de notre assortiment de montures traditionnelles.
  - Note - ne s'applique pas à Maui Jim, mais les produits portables suivent un processus d'endommagement différent.



Type de commande	Scénario
<b>Paiement en espèces</b>  Commande initiale passée par RxO et fabriquée au Maui Jim Lab	<p><b>Changement de prescription médicale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantie TV de 90 jours= RxO</li> <li>• Chirurgie de la cataracte à 6 mois= RxO</li> </ul> <p><b>Restylage de la monture et de la lentille :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantie TV de 30 jours= RxO</li> <li>• Non-adaptation progressive de 90 jours (politique MJ) = RxO</li> </ul> <p><b>6 mois plus tard, le patient a des lentilles rayées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP OUI : Le patient paie le ticket modérateur= RxO</li> <li>• EPP NO : le patient s'adresse directement à Maui Jim</li> </ul>

# VAINQUEUR OBJECTIONS COURANTES



RETOUR À LA TABLE  
DES MATIÈRES

Il est essentiel d'être à l'aise et confiant dans la discussion du produit pour anticiper et surmonter les objections les plus courantes des consommateurs. Veillez à ce que les clients comprennent et visualisent clairement comment les lunettes de soleil Maui Jim vont améliorer leurs loisirs, leur style de vie et leur expérience visuelle globale.

## Sounds Like

"Les lunettes de soleil Maui Jim sont conçues pour être confortables à vélo, et nous pouvons personnaliser la couleur des verres pour améliorer la visibilité sur la route, en particulier sur les chaussées irrégulières. Les verres polarisants éliminent les reflets, tandis que le design fin et léger assure le confort. De plus, elles sont résistantes aux chocs et aux éclats, ce qui les rend parfaites pour votre style de vie actif. Laissez-moi vous montrer comment le matériau des verres et la polarisation fonctionnent dans notre **simulateur de verres**".

## Surmonter les objections

Pour surmonter les objections liées au prix des lunettes de soleil **Maui Jim**, ou de tout autre produit haut de gamme, il faut mettre l'accent sur la valeur, la différenciation et les avantages à long terme. Voici quelques stratégies :

### 1. Mettre en évidence les arguments de vente uniques

- Technologie de lentille PolarizedPlus2® – Réduit l'éblouissement, rehausse les couleurs et protège contre les rayons UV.
- Clarté et durabilité – Les matériaux de haute qualité comme les lentilles Maui Brilliant et Maui Evolution offrent une optique et une longévité supérieures.
- Avantages pour la santé des yeux – La protection UV à 100 % prévient la fatigue oculaire et les dommages à long terme.
- Légereté et confort – Conçues pour être portées toute la journée, elles constituent un investissement pratique.

### 2. Recadrer le prix comme un investissement

- "Plutôt que de remplacer souvent les lunettes de soleil bon marché, celles-ci durent des années."
- "Considérez-le comme un investissement dans votre vision et votre confort."
- "Vous utiliseriez un filtre bon marché sur un appareil photo haut de gamme ? Vos yeux méritent ce qu'il y a de mieux".

### 3. Comparaison avec les concurrents

- Maui Jim offre une meilleure polarisation et une meilleure amélioration des couleurs que la plupart des marques de luxe.
- Contrairement à certains concurrents, les réparations et le service à la clientèle sont exceptionnels – Maui Jim se porte garant de ses produits.

### 4. Utiliser des témoignages et des scénarios réels

- Racontez des histoires de clients qui étaient sceptiques mais qui ne jurent plus que par eux.
- Demandez : "Avez-vous déjà porté des Maui Jims ? Essayez-les et vous verrez immédiatement la différence."

### 5. Valeur de l'offre groupée et assurance de la garantie

- Étui gratuit, chiffon de nettoyage et garantie sur les défauts.
- Excellent programme de réparation, de sorte qu'ils durent plus longtemps que les alternatives moins chères.

### 6. Offres à durée limitée / Flexibilité des paiements

- Le cas échéant, la couverture d'assurance (EyeMed et VSP), le crédit de soins, les comptes de dépenses flexibles et les comptes d'épargne santé.

"Pensez au coût par usure – sur cinq ans, cela ne représente que quelques centimes par jour pour une vision de qualité supérieure.

# PATIENT QUESTIONNAIRE

Le questionnaire du patient est un élément clé de notre processus de vente consultative. Il nous aide à comprendre les besoins de nos patients et à y répondre. Nous recommandons d'utiliser la version Live Consult de manière interactive avec le patient, mais les deux formulaires, Live Consult et Patient-Provided, sont des outils précieux pour connaître leurs loisirs de plein air, leurs besoins en matière de vision et leurs habitudes en matière de protection oculaire. Utilisez ces informations pour recommander des solutions de protection solaire et déterminer si Maui Jim est le bon choix pour eux.

PATIENT QUESTIONNAIRE			TeamVision
	Never	Some	Often
Do you have trouble changing your focus from near to far, or vice versa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you spend time outside or driving?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you spend time in front of screens (phone, tablet, Kindle, TV, computer)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you notice sensitivity to bright lights, glare, or fluorescent lighting?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you wear sunglasses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you wear contact lenses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you have problems seeing with your current eyewear and/or contact lenses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Have you experienced difficulty hearing when: Holding a conversation in noisy environments? Watching television or listening to the radio at a moderate volume? Participating in group discussions or meetings due to being unable to hear all parts of the conversation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
What do you love about your current eyewear?	Current Prescriptions (Actively Wearing)		
What would you change?			
Are you interested in eye surgery (Lasik, other)?	Current Len Design & Features		
Any other concerns you would like to discuss today regarding your vision, eye health, or eyewear needs?			

Live Consult Form – Nuance Locations

Consultation en direct

PATIENT QUESTIONNAIRE			
	Never	Some	Often
Do you have trouble changing your focus from near to far, or vice versa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you spend time outside or driving?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you spend time in front of screens (phone, tablet, Kindle, TV, computer)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you notice sensitivity to bright lights, glare, or fluorescent lighting?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you wear sunglasses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you wear contact lenses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you have problems seeing with your current eyewear and/or contact lenses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do you wish your glasses were: Thinner Lighter Weight More Durable/Scratch Resistant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Are you interested in eye surgery (Lasik, other)?			
Have you experienced difficulty hearing when: Holding a conversation in noisy environments? Watching television or listening to the radio at a moderate volume? Participating in group discussions or meetings due to being unable to hear all parts of the conversation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Any other concerns you would like to discuss today regarding your vision, eye health, or eyewear needs?			

Patient Form – Nuance Locations

Fourni par le patient

## APPRENDRE

Apprendre à connaître son patient commence dès l'enregistrement, se poursuit dans le couloir intérieur, puis dans l'atelier d'optique. Faciliter une conversion autour du style de vie et des points de douleur actuels est la première étape pour répondre aux besoins de vos patients.

## ÉCOUTER

L'écoute active est un super pouvoir dans la vente. Lorsque vous écoutez pour comprendre, vous découvrez des informations qui guident votre approche commerciale.

## LEAD

Recommander des produits préférés qui répondent aux besoins des patients et qui traitent les points douloureux. Créez de la valeur et simplifiez le processus de décision pour votre patient. **Proposez toujours des solutions multiples, y compris la protection solaire, en utilisant nos outils pour donner vie aux recommandations !**