

FICHA TÉCNICA

Curso: Asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal. IMPP0208 - Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje

Horas: 60

Objetivos:

Programar la actuación en la venta a partir de los objetivos y el posicionamiento de las diferentes empresas de Imagen Personal. Aplicar las técnicas adecuadas a la promoción y venta de productos y servicios para Imagen Personal. Confeccionar los documentos básicos derivados de la actividad de la venta de productos y servicios estéticos aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos. Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio postventa en Imagen Personal. Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.

Dirigido a:

Esteticista, maquillador/a, depilador/a, asesor/a de ventas de artículos cosméticos y servicios estéticos y demostrador/a de productos cosméticos.

Capacita para:

El curso se ajusta al itinerario formativo del MF0352_2: Asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas. Permite desarrollar la actividad profesional en pequeñas y medianas empresas de prestación de servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje por cuenta ajena o como autónomo.

Otros datos:

Para interesados sin conocimientos previos que deseen adquirir una buena base en asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal.

Profesionales que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal.

Contenido Formativo:

1. Marketing en el mercado de la imagen personal

- 1.1. Diferencia entre productos y servicios estéticos
- 1.2. Propiedades de los productos cosméticos
- 1.3. Naturaleza de los servicios

FICHA TÉCNICA

1.4. La servucción o proceso de creación de un servicio

2. El representante comercial o asesor técnico

2.1. Características, funciones, actitudes y conocimientos

2.2. Cualidades que debe reunir un buen vendedor/asesor técnico

2.3. Las relaciones con los clientes

2.4. Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante

3. Atención al cliente

3.1. El cliente como centro del negocio

3.2. Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio

3.3. La atención personalizada

3.4. Las necesidades y los gustos del cliente

3.5. Motivación, frustración y los mecanismos de defensa

3.6. Los criterios de satisfacción

3.7. Las objeciones de los clientes y su tratamiento

3.8. Fidelización de clientes

4. Organización y gestión de la venta

4.1. La información como base de la venta

4.2. Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente

4.3. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos

4.4. Normativa vigente

5. Promoción y venta de productos y servicios de estética

5.1. Etapas y técnicas de venta

5.2. Factores determinantes del merchandising promocional

5.3. La venta cruzada

5.4. Argumentación comercial

5.5. Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar

5.6. Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos

6. Seguimiento y postventa

6.1. Seguimiento comercial

6.2. Procedimientos utilizados en la postventa

6.3. Postventa: análisis de la información

6.4. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos

7. Resolución de reclamaciones

7.1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones/quejas presenciales y no presenciales

7.2. Elementos formales que contextualizar la reclamación

7.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación

7.4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones

7.5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes