

Código: 46703

Unidad Formativa:
MF0352_2 - Asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal

Módulo: MF0352_2 - ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Certificado de Profesionalidad:
IMPP0208 - SERVICIOS ESTÉTICOS DE HIGIENE, DEPILACIÓN Y MAQUILLAJE

Modalidad: ONLINE

Duración: 60h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología Online. Este sistema de enseñanza e-learning está organizado de tal forma, que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. Esta modalidad también permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material online sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* dónde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será puesta a disposición del alumno en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo. En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36205-VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

Estar en posesión de uno de los siguientes títulos:
Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio.
Certificado de profesionalidad del mismo nivel 2.
Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional.
Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años.

Salidas profesionales

Un certificado de profesionalidad, es un documento que acredita a un trabajador/a en una cualificación profesional del *Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Son emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, y tienen validez en todo el territorio nacional.

Poseer un certificado de profesionalidad, supone sin lugar a dudas incrementar sustancialmente tu currículum profesional, ya que al ser un documento oficial, se valora en cualquier proceso de selección que convoquen las Administraciones Públicas, y te acredita profesionalmente ante la empresa privada.

Nosotros te formaremos para que puedas optar a conseguir el certificado de profesionalidad elegido, participando en las pruebas que convoque la Administración al amparo del R.D. 1224/2009 de 17 de julio y pudiendo además, convalidar módulos formativos para la obtención de un título de Formación Profesional.

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.

Contenidos

MARKETING EN EL MERCADO DE LA IMAGEN PERSONAL
Diferencia entre productos y servicios estéticos
Propiedades de los productos cosméticos
Naturaleza de los servicios
La servucción o proceso de creación de un servicio

EL REPRESENTANTE COMERCIAL O ASESOR TÉCNICO
Características, funciones, actitudes y conocimientos
Cualidades que debe de reunir un buen vendedor/asesor técnico
Las relaciones con los clientes
Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante

ATENCIÓN AL CLIENTE
El cliente como centro del negocio
Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio
La atención personalizada
Las necesidades y los gustos del cliente
Motivación, frustración y los mecanismos de defensa
Los criterios de satisfacción
Las objeciones de los clientes y su tratamiento
Fidelización de clientes

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA VENTA
La información como base de la venta
Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente
Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos
Normativa vigente

PTOMOCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ESTÉTICA
Etapas y técnicas de venta
Factores determinantes del merchandising promocional
La venta cruzada
Argumentación comercial
Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar
Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos

SEGUIMIENTO Y POSTVENTA
Seguimiento comercial
Procedimientos utilizados en la postventa
Postventa: análisis de la información
Análisis de la calidad de los servicios cosméticos

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES
Procedimiento de recogida de las reclamaciones/quejas presenciales y no presenciales
Elementos formales que contextualizar la reclamación
Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones
Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.