IMPQ0308 TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

IMPQ0308 TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

Duración: 440 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material 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 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

Programa del curso:

1. ESTÉTICAS MF1261 DIAGNÓSTICO Y PROTOCOLOS DE ALTERACIONES CAPILARES ESTÉTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA APLICADA A LOS TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

1. Anatomía y fisiología de las principales estructuras de la cabeza: huesos, músculos, irrigación e inervación relacionados con sus funciones.
2. El órgano cutáneo: estructura y funciones.
3. - Epidermis.
4. - Dermis.
5. - Hipodermis.
6. Anexos cutáneos. Tipos y funciones
7. - Las glándulas exocrinas.
8. * Glándulas sebáceas.
9. * Glándulas sudoríparas.
10. - La emulsión epicutánea.
11. El pelo: estructura, funciones, tipos, propiedades.
12. - Ciclo piloso.
13. * Fase anágena.
14. * Fase catágena.
15. * Fase telogena.
16. El cuero cabelludo.
17. Tipos de cabello: descripción y clasificación.
18. - Relación con los fototipos cutáneos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ALTERACIONES DEL CABELLO Y CUERO CABELLUDO CON REPERCUSIÓN ESTÉTICA

1. Descripción, signos y síntomas, naturaleza, estructuras afectadas y distribución de las alteraciones.
2. Alteraciones del cabello:
3. - Alteraciones estructurales: Congénitas o adquiridas.
4. - Alteraciones cromáticas: Congénitas o adquiridas.
5. - Alteraciones de tratamiento dermatológico (pediculosis).
6. Alteraciones del cuero cabelludo:
7. - Alteraciones de la cantidad (alopecias e hipertricosis),
8. - Alteraciones en la secreción (hiperhidrosis, seborrea y deshidratación).
9. - Alteraciones en la queratinización (pitiriasis o caspa).
10. - Alteraciones de tratamiento dermatológico:
11. * Psoriasis, ezcema, foliculitis y tina.
12. Otras alteraciones.
13. Alteraciones post-traumáticas y post-quirúrgicas capilares de tratamiento estético.
14. Influencias endocrinas, metabólicas y químicas sobre el ciclo piloso.
15. Factores psicológicos y enfermedades del cabello.
16. El cabello y el cuero cabelludo en las enfermedades sistémicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE APARATOS Y COSMÉTICOS EN TRATAMIENTOS ESTÉTICOS

1. Equipos y medios específicos para el estudio del cliente: fundamentos, normas de uso, precauciones.
2. - Equipos ópticos de magnificación o ampliación de la imagen.
3. * Lupa.
4. * Microcámara.
5. * Microvisor y microscopio óptico.
6. - Equipos electrónicos que analizan la emulsión epicutánea.
7. * Luz de Wood.
8. * Medidor de la hidratación de la piel.
9. * Sebómetro.
10. * Peachímetro.
11. Cosméticos: concepto, composición, principios activos, formas cosméticas.
12. - Clasificación de los cosméticos capilares.
13. Cosméticos para los tratamientos específicos.
14. - Activos cosméticos.

© icaformación2024

15. - Formas cosméticas.
16. - Mecanismos de actuación.
17. - Criterios de selección.
18. Productos de fitocosmética y aromaterapia en los tratamientos capilares.
19. Higiene, mantenimiento, conservación y protección.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DISEÑO DE PROTOCOLOS Y DIAGNÓSTICO CAPILAR ESTÉTICO.

1. Elementos del protocolo de diagnóstico.
2. Fases del protocolo de análisis capilar:
3. - Recepción e instalación del cliente.
4. - Establecimiento del diagnóstico.
5. - Información y comunicación.
6. La entrevista como medio de estudio del cliente.
7. - Modelos de cuestionarios para la entrevista.
8. - Documentación profesional: ficha técnica, historial estético, informe para derivar a otros profesionales.
9. Técnicas de diagnóstico. Fundamentos y aplicaciones.
10. - Examen directo del cabello y cuero cabelludo.
11. - Examen mediante instrumental de diagnóstico.
12. -Medidas de protección personal de los profesionales:
13. * Indumentaria.
14. * Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
15. - Medidas de protección del cliente sometido a procesos de diagnostico capilar:
16. * Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de diagnostico capilar..
17. Elaboración y presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos
18. - Propuesta de tratamiento.
19. - Definición, concepto, estructura y apartados.
20. * Pautas de elaboración.
21. - Técnicas de comunicación.
22. * Métodos para la presentación.
23. Deontología profesional.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE TÉCNICAS ESTÉTICAS PARA LOS TRATAMIENTOS CAPILARES.

1. Técnicas manuales en los tratamientos capilares.
2. - Estructuras anatómicas donde se aplica el masaje.
3. Los masajes capilares.
4. - Efectos fisiológicos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
5. - Fundamento del masaje para establecer criterios de selección en el tratamiento estético
6. Clasificación de las técnicas manuales de aplicación en la zona capilar: masaje, drenaje linfático, masajes por presión, otros.
7. - Maniobras y efectos.
8. - Criterios de selección según las diferentes alteraciones.
9. Técnicas electroestéticas: fundamentos científicos.
10. - Vaporizadores.
11. - Vibradores.
12. - otros.
13. Corrientes: continua o galvánica, variables de media y alta frecuencia, otros.
14. - Radiaciones electromagnéticas: infrarrojos, ultravioleta, láser, otros.
15. - Criterios de selección de las diferentes técnicas.
16. Características, normas de uso, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones de las técnicas electroestéticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROTOCOLOS DE TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS.

1. Elementos del protocolo: proceso, secuenciación, temporalización, medios técnicos y equipos, evaluación, otros.
2. Protocolos normalizados de las alteraciones capilares estéticas.
3. Protocolos normalizados de técnicas electroestéticas, cosméticas y manuales.
4. Protocolos personalizados de tratamientos capilares estéticos:
5. - Preparación.
6. - Núcleo del tratamiento.
7. - Finalización.
8. Principales tratamientos médicos preventivos y paliativos de las alteraciones capilares.
9. Consentimiento informado.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LOS PROCESOS DE TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS.

1. Parámetros que definen la calidad del servicio.
2. - Normas de calidad.
3. - Evaluación del grado de satisfacción del cliente.
4. La seguridad e higiene como factor determinante en la calidad de la prestación de servicios de tratamientos capilares.
5. Gestión de residuos.

6. MÓDULO 2. MF1262_3 APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0536 APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREPARACIÓN DE LOS MEDIOS E INSTALACIONES.

© icaformación2024

1. Preparación del cliente.
2. - Acogida.
3. - Información y datos del cliente.
4. Preparación de la imagen personal del profesional.
5. - Higiene, vestuario, actitudes, comunicación, normas de cortesía, otros.
6. Técnicas de selección y preparación de medios técnicos.
7. Preparación de instalaciones.
8. Aparatos utilizados en peluquería para desinfectar y esterilizar los materiales.
9. - Características técnicas.
10. Métodos de higiene, desinfección y esterilización: físicos y químicos.
11. - Productos para la desinfección y limpieza de centros de peluquería.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS ESTÉTICAS DE HIGIENE CAPILAR PREVIAS A LA APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS CAPILARES.

1. Clasificación y descripción de los tipos de lavado.
2. - Técnicas de preparación del cabello, lavado y aclarado.
3. - Técnicas de exfoliación.
4. Equipos y medios técnicos.
5. Criterios de selección de cosméticos y medios.
6. - Técnicas de aplicación de los cosméticos.
7. - Técnicas de aplicación de los aparatos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE MASAJE PARA TRATAMIENTOS CAPILARES.

1. Zonas de influencia del masaje en los tratamientos capilares.
2. - Sistema muscular.
3. - Aparato circulatorio: circulación sanguínea.
4. - Aparato circulatorio: circulación linfática.
5. - Sistema nervioso.
6. - Efectos fisiológicos.
7. - Normas y aspectos para la realización del masaje capilar estético.
8. Masaje para la higiene capilar.
9. Masaje para tratamiento capilar estético.
10. - Técnicas de masaje capilar: relajante, estimulante, otros.
11. Masaje de drenaje linfático manual.
12. Técnicas de aplicación, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
13. - Pases suaves de toma de contacto.
14. - Movilizaciones.
15. - Fricciones.
16. - Amasamientos.
17. - Desprendimiento
18. - Amasamiento digital.
19. - Pellizqueo.
20. - Vibraciones.
21. - Presiones de intensidad media y presiones calmantes.
22. Adaptación de protocolos de los procesos de masaje.
23. Medidas de protección personal de los profesionales:
24. - Indumentaria.
25. - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
26. Medidas de protección del cliente sometido a procesos de masaje capilar:
27. - Indumentaria.
28. - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de masaje capilar.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE COSMÉTICOS ESPECÍFICOS PARA LOS TRATAMIENTOS ESTÉTICOS.

1. Cosméticos de higiene y acondicionamiento capilar.
2. Cosméticos para las alteraciones capilares estéticas:
3. - Para el tratamiento de alteraciones estructurales del cabello.
4. - Para el tratamiento de alteraciones cromáticas del cabello.
5. - Para el tratamiento de alteraciones cuantitativas del cabello. Alopecias.
6. - Para el tratamiento de alteraciones de la descamación del cuero cabelludo. Pitiriasis.
7. - Para el tratamiento de alteraciones de la secreción sebácea del cuero cabelludo. Seborrea.
8. - Productos antiparasitarios.
9. - Otros.
10. Otros cosméticos para el cuidado de los cabellos: protectores solares, productos previos y posteriores a las coloraciones permanentes y a las
11. Últimos avances cosméticos.
12. Criterios de selección de los diferentes tipos de productos.
13. Bases para la formulación de productos.
14. Técnicas de aplicación.
15. Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS ESTÉTICOPROESTÉTICAS PARA LA APLICACIÓN DE LOS TRATAMIENTOS CAPILARES.

© icaformación2024

1. Equipos de limpieza, esterilización y desinfección.
2. Equipos de acción química-mecánica:
3. - Generadores de vapor.
4. - Compresores.
5. - Vibradores.
6. - Generadores de ozono seco.
7. Equipos generadores de corriente eléctrica:
8. - Alta frecuencia.
9. - Diatermia.
10. - Continua o galvánica.
11. Equipos de radiaciones electromagnéticas.
12. - Emisores de radiación infrarroja.
13. - Emisores de radiación láser.
14. Últimos avances en aparatología específica.
15. Otros aparatos auxiliares.
16. Mecanismos de actuación, efectos, dosimetría, indicaciones, precauciones, contraindicaciones.
17. Métodos de aplicación.
18. Técnicas de mantenimiento y conservación.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS DE LAS ALTERACIONES CAPILARES

1. Tipos de tratamientos:
2. - Acondicionamiento.
3. - Alteraciones estructurales.
4. - Alteraciones del cuero cabelludo
5. * Pitiriasis o caspa. Seca o grasa.
6. * Hiperhidrosis, deshidratación y seborrea.
7. * Alopecias.
8. * Asociados.
9. * Post-traumaticos y post-quirurgicos.
10. - Otros tratamientos locales complementarios.
11. Pautas para la realización de los distintos tratamientos.
12. Descripción características, efectos, indicaciones, expectativas, materiales, cosméticos, precauciones y contraindicaciones de los diferentes tratamientos.
13. Estudio de la metodología de tratamientos combinados: valoración de resultados.
14. Adaptación de protocolos de los procesos de tratamientos de las alteraciones capilares.
15. Medidas de protección personal de los profesionales:
16. - Indumentaria.
17. - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
18. Medidas de protección del cliente sometido a procesos de tratamientos de alteraciones capilares:
19. - Indumentaria.
20. - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de tratamientos de alteraciones capilares.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO TÉCNICO DE LOS TRATAMIENTOS

1. Pautas de aplicación de los cosméticos de higiene y tratamiento capilar a seguir en su domicilio.
2. Secado y peinado de cabellos.
3. Automasajes.
4. Hábitos de vida saludables.
5. Seguimiento del tratamiento capilar en el centro especializado.
6. Deontología profesional.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CALIDAD, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE TRATAMIENTOS CAPILARES

1. Criterios de calidad.
2. Métodos para la recogida de información.
3. Análisis e interpretación de la información obtenida.
4. Valoración de los resultados alcanzados y del grado de satisfacción del cliente.
5. Medidas de actuación para corregir desviaciones en los resultados esperados.

FORMATIVA 2. UF0537 APLICACIÓN DE PRÓTESIS EN LOS TRATAMIENTOS CPAILARES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DISEÑO DE PRÓTESIS CAPILARES.

1. Tipos de prótesis: clasificación.
2. Estudio de la imagen del cliente.
3. - Técnicas de visagismo.
4. Toma de medidas y elaboración de bocetos.
5. Técnicas para el diseño de prótesis.
6. Medidas de protección personal de los profesionales:
7. - Indumentaria.
8. - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
9. Medidas de protección del cliente sometido a procesos de diseño de prótesis:
10. - Indumentaria.
11. - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de diseño de prótesis.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE PRÓTESIS CAPILARES.

© icaformación2024

1. Métodos de preparación de la piel.
2. Cosméticos para la aplicación de prótesis.
3. - Composición, formas cosméticas y mecanismos de actuación.
4. - Criterios de selección, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
5. - Tipos: Acondicionador, champú para prótesis, productos adhesivos, disolventes, otros.
6. - Pautas para su correcta preparación, manipulación, aplicación y conservación.
7. Útiles: cintas de adhesión, clips de sujeción, otros
8. Métodos de aplicación y adaptación.
9. Realización del acabado: corte, forma, otros.
10. Adaptación de protocolos de los procesos de aplicación de prótesis capilares.
11. Medidas de protección personal de los profesionales:
12. - Indumentaria.
13. - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
14. Medidas de protección del cliente sometido a procesos de aplicación y adaptación de prótesis:
15. - Indumentaria.
16. - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de aplicación y adaptación de prótesis.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INFORMACIÓN TÉCNICO A CLIENTES EN LA APLICACIÓN DE PRÓTESIS CAPILARES

1. Formas de aplicación de la prótesis capilar y medios para su fijación.
2. Técnicas de mantenimiento y conservación de la prótesis.
3. - Higiene de prótesis.
4. - Secado y peinado de prótesis.
5. - Aplicación de cosméticos
6. - Otros.
7. Seguimiento del tratamiento de la prótesis en el centro especializado.
8. Deontología profesional.
9. Calidad, seguimiento y evaluación en la aplicación de prótesis capilares.
10. Criterios de calidad.
11. Métodos para la recogida de información.
12. Análisis e interpretación de la información obtenida.
13. Valoración de los resultados alcanzados y del grado de satisfacción del cliente.
14. Medidas de actuación para corregir desviaciones en los resultados esperados.

15. MÓDULO 3. MF0795_3 DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL, PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

1. Organigrama: funciones, cargos y competencias que se desempeñan en un espacio dedicado a las empresas o centros de imagen personal.
2. • Dirección.
3. • Oficial de primera o estilista.
4. • Oficial de segunda o peluquero/peluquera.
5. • Ayudante.
6. • Aprendiz.
7. • Colaboradores.
8. El flujo de información.
9. • Transmisión de instrucciones técnicas.
10. • Captación, proceso y análisis de la información.
11. La motivación del equipo.
12. • La motivación formativa.
13. • La motivación económica.
14. • La promoción.
15. Tipos de servicios.
16. • Recursos y equipamiento material.
17. Los procesos de trabajos técnicos en las diferentes áreas de imagen personal y su desarrollo.
18. • Normas de seguridad y salud.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

1. Habilidades de comunicación.
2. • Comunicación externa: clientes y colaboradores.
3. • Comunicación interna de la empresa.
4. Protocolos de atención y comunicación con el cliente.
5. Elaboración de protocolos de comunicación interna.
6. Información al cliente de productos y servicios.
7. Técnicas de resolución de conflictos.
8. • Resolución de reclamaciones.
9. • Interpersonales entre colaboradores.
10. • Resolución de situaciones de crisis entre colaborador/cliente, cliente y colaborador.
11. Normas deontológicas profesionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE FORMACIÓN/INFORMACIÓN EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

1. Las acciones formativas:

2. • Tipos: Actualización, adaptación, perfeccionamiento, otros.
3. • Modalidades: presencial, a distancia, en el puesto de trabajo, otras.
4. • Agentes y entidades.
5. Costes y beneficios de la formación en la empresa.
6. Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas.
7. . Detección de necesidades de formación.
8. . Elaboración de propuestas y programas.
9. . Destinatarios.
10. . Objetivos.
11. . Contenidos.
12. . Metodología.
13. . Recursos.
14. . Temporalización.
15. . Evaluación.
16. Convocatoria y comunicación del plan de formación.
17. Valoración global de planes de formación.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN BÁSICA DE LAS EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

1. Principales elementos del «hardware» y «software».
2. Configuración.
3. Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.
4. Gestión de los servicios.
5. Gestión de los productos.
6. Gestión de los clientes.
7. Gestión de los empleados.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CENTRO O EMPRESA DE IMAGEN PERSONAL

1. Normas y modelos de gestión de calidad.
2. Criterios que definen la calidad en las empresas de imagen personal: gestión, organización y servicios.
3. • La atención al cliente y sus fases.
4. • La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas.
5. Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.
6. Valoración y mejora de resultados.
7. • Ejecución de los cambios necesarios para conseguir la calidad.

8. MÓDULO FORMATIVO MF0592_2 ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING EN EL MERCADO DE LA IMAGEN PERSONAL.

1. Diferencia entre productos y servicios estéticos.
2. Propiedades de los productos cosméticos.
3. Naturaleza de los servicios.
4. La servucción o proceso de creación de un servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL REPRESENTANTE COMERCIAL O ASESOR TÉCNICO.

1. Características, funciones, actitudes y conocimientos.
2. Cualidades que debe de reunir un buen vendedor/asesor técnico.
3. Las relaciones con los clientes.
4. Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. El cliente como centro del negocio.
2. Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio.
3. La atención personalizada.
4. Las necesidades y los gustos del cliente.
5. Motivación, frustración y los mecanismos de defensa.
6. Los criterios de satisfacción.
7. Las objeciones de los clientes y su tratamiento.
8. Fidelización de clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA VENTA.

1. La información como base de la venta.
2. Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente.
3. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos.
4. Normativa vigente.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROMOCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE IMAGEN PERSONAL

© icaformación2024

© icaformación2024

1. Etapas y técnicas de venta.
2. Factores determinantes del merchandising promocional.
3. La venta cruzada.
4. Argumentación comercial.
5. Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar
6. Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos.
7. Seguimiento y post venta.
8. Seguimiento comercial.
9. Procedimientos utilizados en la post venta.
10. Post venta: análisis de la información.
11. Servicio de asistencia post venta.
12. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.

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

© icaformación2024