

Asesoramiento Y Venta De Productos Y Servicios Para La Imagen Personal



Área: Peluquería y Estética

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: 420.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal, En concreto el alumno será capaz de: 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

Tema 1. El Marketing en el Mercado de la Estética. 1.1. Diferencia entre productos y servicios estéticos 1.1. Propiedades de los productos cosméticos 1.3. Naturaleza de los servicios 1.4. La servucción o proceso de creación de un servicio Tema 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 Tema 3. El 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 Tema 4. Organización y Gestión de la Venta. 4.1. La información como base de 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 Tema 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. 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 5.7. Seguimiento y post venta 5.8. Seguimiento comercial 5.9. Procedimientos utilizados en la post venta 5.10. Post venta: análisis de la información 5.11. Servicio de asistencia post venta 5.12. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos Tema 6. Resolución de Reclamaciones. 6.1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales 6.2. Elementos formales que contextualizar la reclamación 6.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación 6.4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones 6.5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando

soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida.** Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.