

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL (Transversal)	Duración	60
Código	MF0352_2		
Familia profesional	IMAGEN PERSONAL		
Área profesional	Estética		
Certificado de profesionalidad	Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje	Nivel	2
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Diagnóstico estético facial y corporal	Duración	60
	Cosméticos y equipos para los cuidados estéticos de higiene, depilación y maquillaje		60
	Análisis y selección de medios para los cuidados estéticos de higiene e hidratación facial y corporal		30
	Técnicas de higiene e hidratación facial y corporal		90
	Depilación mecánica y decoloración del vello (Transversal)		90
	Maquillaje social (Transversal)		90
	Prácticas profesionales no laborales de Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.		160

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC0352\_2: ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Programar la actuación en la venta a partir de los objetivos y el posicionamiento de las diferentes empresas de Imagen Personal.

CE1.1 Describir las características y la estructura de un argumentario técnico de ventas, precisando su función.

CE1.2 A partir de información convenientemente detallada sobre objetivos de venta, características de la empresa, de los productos y de la competencia, elaborar una programación de la acción de venta propia, utilizando:

- Líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos.
- Argumentario de ventas.
- Clasificación de clientes.
- Actualización de la información de la cartera de clientes.
- Análisis de las operaciones de venta realizadas.

CE1.3. En un supuesto práctico que recoja las características más importantes de una empresa: tipo de clientela, tipo de servicios, productos, otros aspectos de interés; programar los objetivos de venta de la empresa.

C2: Aplicar las técnicas adecuadas a la promoción y venta de productos y servicios para Imagen Personal.

CE2.1 Describir y explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE2.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales ya sea para venta presencial como no presencial.

CE2.3 Identificar las variables que intervienen en la conducta del cliente y las motivaciones de compra tanto en los productos como en los servicios.

CE2.4 Definir los objetivos que generalmente se persiguen en las acciones promocionales realizan en las empresas de servicios estéticos e identificar y describir los distintos medios promocionales que se utilizan.

CE2.5 Estimar situaciones susceptibles de introducir una acción promocional y definir las principales técnicas psicológicas que se aplican.

CE2.6 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio en la venta.

CE2.7 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE2.8 A partir de la caracterización de un producto, un supuesto grupo de clientes y empleando, en su caso, las aplicaciones informáticas y las demostraciones prácticas adecuadas, realizar la presentación del producto o servicio.

CE2.9 En la simulación de una entrevista con supuesto cliente, de un producto y un servicio estético.

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de demandas, realizando las preguntas oportunas, utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
  - Describir con claridad las características del producto y servicio destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente y utilizando, en su caso, la información suministrada por la herramienta de ayuda al punto de venta manuales, ayudas electrónicas, así como realizar las demostraciones oportunas.
- Mantener una actitud que facilite la decisión de compra.
- Rebatir adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente y del canal empleado.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.
- CE2.10 En la simulación de una entrevista con un cliente supuesto, y a partir de información convenientemente caracterizada:
- Describir los criterios comerciales para decidir la inclusión de un cliente en el plan de fidelización.
  - Determinar las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación.
  - Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
  - Aplicar las técnicas para potenciar el recuerdo y el vínculo del cliente.
- C3: 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.
- CE3.1 Identificar la documentación básica vinculada a las operaciones habituales de prestación de servicios estéticos o venta de productos.
- CE3.2 Identificar la normativa aplicada a la venta de productos y servicios estéticos.
- CE3.3 Dada la caracterización de un producto o servicio, un objetivo comercial y unas condiciones de venta base prefijadas, elaborar la documentación básica utilizando en su caso, la información obtenida de la relación con el cliente.
- C4: Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio postventa en Imagen Personal.
- CE4.1 Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y post venta
- CE4.2 Describir los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta.
- CE4.3 A partir de información convenientemente detallada sobre el sistema de seguimiento de clientes y procedimiento de control del servicio post-venta de una empresa, describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso, identificando:
- Las claves que la han provocado.
  - El ámbito de responsabilidad.
  - Actuación acorde al sistema aplicando los criterios establecidos garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post-venta.
- CE4.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas, por distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático, elaborar los escritos adecuados a cada situación -onomástica, navidad, agradecimiento, de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee, correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles y otros.
- C5: Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.
- CE5.1 Identificar las técnicas para prever conflictos.
- CE5.2 Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones.
- CE5.3 Describir las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas y reclamaciones de los clientes.
- CE5.4 Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación y definir la información que debe contener.
- CE5.5 En la simulación de una entrevista con un cliente, convenientemente caracterizada y establecida para atender determinados aspectos de una reclamación:
- Elaborar un plan de actuación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.
  - Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
  - Complimentar correctamente la documentación requerida a través del correspondiente formulario, on line u off line.
- Confeccionar un informe con los datos de la reclamación y quejas, introduciendo, en su caso, esta información en la herramienta informática de gestión de reclamaciones

## Contenidos

### 1. El marketing en el mercado de la estética.

- Diferencia entre productos y servicios estéticos.
- Propiedades de los productos cosméticos.
- Naturaleza de los servicios.
- La servucción o proceso de creación de un servicio

### 2. 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

### 3. El 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.

### 4. 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.

### 5. Promoción 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.

### 6. Seguimiento y post venta.

- Seguimiento comercial.
- Procedimientos utilizados en la post venta.
- Post venta: análisis de la información.
- Servicio de asistencia post venta.
- Análisis de la calidad de los servicios cosméticos

### 7. 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

## Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje