

## TITULO: ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

**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

### **CONTENIDOS:**

**UD1. El marketing en el mercado de la estética** 1.1 Diferencia entre productos y servicios estéticos. 1.2 Propiedades de los productos cosméticos.  
1.3- Naturaleza de los servicios.

**UD2. 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.

**UD3. 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.

#### **UD4. 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.

#### **UD5. 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.

#### **UD6. Seguimiento y post venta**

- 6.1 Seguimiento comercial.
- 6.2 Procedimientos utilizados en la post venta.
- 6.3 Post venta: análisis de la información.
- 6.4 Servicio de asistencia post venta.

#### **UD7. 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.