



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen personal. IMPQ0208 - Peluquería

Modalidad de realización del curso: -

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

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

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

EL REPRESENTANTE COMERCIAL O ASESOR TÉCNICO

1. Características, funciones, actitudes y conocimientos
2. Cualidades que debe 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

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

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

PROMOCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ESTÉTICA

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

SEGUIMIENTO Y POSTVENTA

1. Seguimiento comercial
2. Procedimientos utilizados en la postventa
3. Postventa: análisis de la información
4. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es