ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso
IMPE0109 Bronceado, Maquillaje y Depilación Avanzada

Modalidad de realización del curso: A distancia y Online
Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad IMPE0109 Bronceado, maquillaje y depilación avanzada, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permitirá al alumnado a adquirir las habilidades profesionales necesarias para embellecer y cuidar la piel aplicando los distintos métodos de bronceado, depilación eléctrica, foto-depilación, micropigmentación y estilos de maquillaje social, y emplear procedimientos de venta y asesoramiento de productos y servicios estéticos, respetando las normas de seguridad y salud.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. MF0580_3 BRONCEADO ARTIFICIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA APLICADAS AL BRONCEADO ARTIFICIAL

1. Anatomia de la piel:
2. Procesos fisiologicos de la piel:
3. Funciones de la piel: protección, permeabilidad, secreción, otras
4. Estructura anatomica del ojo humano:
5. Funciones de los anejos del ojo: protección, lubricación y movimiento
6. Mecanismos de defensa natural del ojo
7. Los fototipos cutáneos. Concepto y clasificación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS RADIACIONES ELECTROMAGNÉTICAS

1. Definiciónes y conceptos
2. Espectro electromagnético
3. Características físicas de las radiaciones electromagnéticas (REM)
4. Clasificación de las radiaciones electromagneticas y sus aplicaciones en imagen personal
5. Propiedades de los rayos ultravioleta: capacidad de penetración en la piel y ojos
6. Fuentes naturales y artificiales de las radiaciones ultravioleta
7. Efectos fisiológicos de las radiaciones ultravioleta
8. Efectos fisiologicos nocivos:
9. Efectos fisiológicos beneficiosos del proceso de bronceado
10. Efectos de la sobre-exposición a las radiaciones ultravioleta
11. Efectos de las radiaciones UV a las dosis recomendadas
12. Reacciones adversas a la radiación ultravioleta
13. Contraindicaciones de la exposición a la radiación ultravioleta
14. Efectos de las radiaciones UV sobre los ojos:
15. Posibles efectos de la radiación solar sobre el sistema inmunitario
16. Sustancias fotosensibilizantes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INSTALACIONES, EQUIPOS Y PRODUCTOS PARA EL BRONCEADO ARTIFICIAL

1. Tipos de lámparas ultravioleta para el bronceado con fines estéticos

2. Tipos de aparatos emisores de radiaciones ultravioleta
3. Componentes de los equipos de bronceado artificial de rayos ultravioleta
4. . Lamparas
5. . Reflectores
6. . Filtros
7. . Metacrilatos o rejillas
8. . Extractor y sistema de aire acondicionado
9. . Temporizador
10. . Otros
11. Elementos de protección para el usuario
12. Equipos para el diagnóstico del fototipo cutáneo
13. Documentación técnica de los equipos
14. Legislación de la Unión Europea, estatal y autonómica sobre radiaciones UV.
15. . Normativa sobre centros de bronceado
16. . Normativa nacional y autonómica
17. . Derechos y obligaciones de los centros de bronceado
18. . Normativa legal para las instalaciones, equipos y titulares de los centros de bronceado
19. Mantenimiento técnico de locales e instalaciones
20. Mantenimiento higiénico-sanitario
21. Ficha o dossier para el mantenimiento de equipos
22. Otros equipos para el bronceado sin radiación ultravioleta: cabinas para el auto-bronceado
23. Medios y técnicas para la higiene desinfección y esterilización de equipos y útiles usados en el proceso de bronceado
24. Medios y técnicas para la higiene desinfección y esterilización de instalaciones
25. Técnicas de higiene, desinfección y esterilización
26. Cosméticos específicos para bronceado artificial:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIAGNÓSTICO PROFESIONAL EN LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE BRONCEADO

1. Estudio de las alteraciones y salud de la piel
2. Pautas para la determinación del fototipo cutáneo

3. Dosis mínima eritematógena
4. Dosis y frecuencia de las sesiones de bronceado
5. Historial del cliente y ficha técnica
6. Protocolos para la aplicacion de las tecnicas de bronceado artificial

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL BRONCEADO

1. Revisión al protocolo de los procesos de bronceado artificial
2. Revisión del historial y ficha técnica del cliente
3. Normas de seguridad antes, durante y después de las sesiones de bronceado
4. Atención al cliente:
5. . Información al cliente: riesgos y precauciones, medidas para optimizar los resultados
6. . Recomendaciones dietéticas
7. Información general y advertencias
8. . Derechos y obligaciones de los usuarios
9. . Consentimiento informado
10. . Documentación (carteles, tabla con los fototipos, calendarios, otros)
11. . Hojas de reclamaciones
12. Preparación de la piel
13. Dosificación de las radiaciones:
14. . Dosis de eritema mínimo (DEM)
15. . Calculo de la dosis de eritema mínima
16. . Dosis de eritema estándar (DES)
17. . Dosis máxima anual
18. . Dosis y frecuencia de las sesiones de bronceado
19. Bronceado con Dihidroxiacetona (DAH)
20. Medidas de protección personal de los profesionales:
21. Medidas de protección del cliente sometido a procesos de bronceado artificial:

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE BRONCEADO ARTIFICIAL

1. Factores de calidad de los procesos de bronceado artificial

2. Parámetros que definen la calidad del servicio
3. La atención a clientes con necesidades especiales
4. Criterios para evaluar el grado de satisfacción del cliente
5. Evaluación del grado de satisfacción del cliente
6. Normas para la desviación en la prestación de los servicios de bronceado artificial
7. Desviación en la prestación de los servicios
8. Adopción de medidas que permitan corregir las desviaciones

MÓDULO 2. MF0581_3 DEPILACIÓN DEL VELLO POR MÉTODOS TEMPORALES Y/O DEFINITIVOS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF1155 ASESORAMIENTO Y PREPARACIÓN DEL CLIENTE PARA LA DEPILACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA DE LA PIEL APLICADAS A LOS PROCESOS DE DEPILACIÓN

1. Estructura cutánea: epidermis, dermis, hipodermis
2. Funciones de la piel
3. El color natural de la piel
4. Fototipos cutáneos
5. Anejos cutáneos: uña, glándulas sudoríparas, glándulas sebáceas, el pelo y el músculo erector del pelo
6. Lesiones elementales de la piel
7. Alteraciones más frecuentes de la piel que afecten a los procesos de depilación
8. Reacciones irritativas y alérgicas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FISIOPATOLOGÍA DEL PELO

1. Diferencias entre cabello y vello
2. Estructura del foliculo piloso y del pelo:

3. Fisiología del pelo
4. Ciclos de crecimiento del pelo
5. Dinámica del ciclo folicular
6. Factores que influyen en el crecimiento del pelo:
7. Control endocrino
8. Fisiopatologia del pelo:
9. - Definición y localización
10. - Farmacos que pueden provocar hipertricosis
11. - Tratamiento
12. - Definición y Clasificación
13. - Causas: ovaricas, suprarrenales, hipofisarias, constitucional y iatrogenico o por medicamentos
14. - Orientacion diagnostica
15. - Tratamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÉTODOS ESTÉTICOS PROFESIONALES DE ELIMINACIÓN DEL VELLO

1. Por arrancamiento o avulsion:
2. Por procedimientos químicos: cosméticos depilatorios
3. Por destrucción de la papila dérmica:
4. Termoquímica o depilación progresiva
5. . Inhibidor del crecimiento capilar o producto con actividad tricoatrófica
6. . Sistema de termoterapia: Sonda térmica, sonda termica con corriente galvánica y bandas térmicas
7. . Sistema mecánico de eliminación
8. Criterios para la elección de técnicas de depilación
9. Elaboracion de protocolos normalizados de depilacion estetica profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA, MEDIDAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y DESINFECCIÓN EN PROCESOS DE DEPILACIÓN

1. Infecciones que se pueden transmitir por la práctica de cualquier proceso de depilación
2. Métodos y productos de limpieza, desinfección y esterilización aplicados a los útiles y materiales de depilación
3. Aparatos para desinfectar y esterilizar los materiales utilizados en depilación
4. Utilización y almacenamiento del material esterilizado
5. Medidas de seguridad a aplicar, según la normativa vigente, en depilación eléctrica, láser y foto-depilación en los establecimientos, instalaciones, mobiliario, aparatos, accesorios, útiles, cosméticos específicos y productos medicamentosos tópicos
6. Medidas de protección del cliente y del profesional necesarias para la prevención de riesgos para la salud en la realización de procesos de depilación
7. Gestión de distintos tipos de residuos
8. Técnicas de higiene postural
9. Prevención de accidentes en la aplicación de técnicas de depilación
10. Reacciones adversas en la aplicación de técnicas de depilación

UNIDAD FORMATIVA 2. UF1156 DEPILACIÓN ESTÉTICA PROFESIONAL MECÁNICA Y ELÉCTRICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. APARATOS Y ÚTILES EMPLEADOS EN DEPILACIÓN MECÁNICA

1. Aparatos y materiales: espátula, tiras de tela, pinzas, contenedor de la cera, otros
2. Generalidades de los equipos: fundidores y roll-on
3. Normas de utilización y seguridad de aparatos eléctricos utilizados en la depilación mecánica
4. Conservación y mantenimiento
5. Limpieza y desinfección

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COSMÉTICOS PARA LA DEPILACIÓN MECÁNICA

1. Criterios para la seleccion, manipulacion, aplicación
2. - Indicaciones y contraindicaciones de los diferentes tipos
3. - Limpiadores
4. - Hidratantes
5. - Descongestivos
6. Pautas para la manipulación y conservación de cosméticos para el proceso de depilación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEPILACIÓN MECÁNICA Y ELÉCTRICA

1. Protocolo de la depilación
2. Métodos de depilación mecánica
3. Indicaciones y contraindicaciones
4. Medidas de proteccion personal de los profesionales:
5. Medidas de proteccion del cliente sometido a procesos de depilación mecánica:
6. Seguridad e higiene en la utilización de útiles y aparatos eléctricos para los procesos de depilación mecánica
7. Depilación eléctrica aplicada en depilación
8. Objetivo de la depilación eléctrica
9. La corriente electrica:
10. Corriente continua o galvanica
11. Corriente variable: baja media y alta frecuencia
12. Generalidades de uso de las corrientes para depilación: electrólisis, termólisis, flash, blend, anaforesis, corriente de Alta Frecuencia d´Arsonval
13. Factores del pelo que influyen en la depilación eléctrica
14. Métodos de depilación eléctrica:
15. Factores determinantes para la eleccion del metodo de depilacion electrica
16. Fichas técnicas: historial, ficha de exploración y ficha de seguimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EQUIPOS, MATERIAL Y COSMÉTICOS NECESARIO PARA DEPILACIÓN ELÉCTRICA

1. Características de la cabina e instalaciones de depilación eléctrica
2. Disposición de la camilla, taburete e iluminación de la zona
3. Mobiliario: cabina, lupa, mesa auxiliar, otros
4. Accesorios para la depilacion electrica:
5. El aparato de depilación eléctrica: Descripción, parámetros a regular en cada caso
6. Cosméticos previos y posteriores a los procesos de depilación eléctrica:
7. Aplicación de la técnica de depilación eléctrica
8. Protocolo de actuación
9. Primera visita
10. Información y asesoramiento: procedimientos y expectativas
11. Higiene y desinfección
12. Programación de los equipos
13. Técnicas de aplicación de la aguja:
14. Medidas de protección personal de los profesionales:
15. Medidas de protección del cliente sometido a procesos de depilación eléctrica:
16. Medidas de protección del cliente sometido a procesos de depilación eléctrica:

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE DEPILACIÓN MECÁNICA Y ELÉCTRICA

1. Factores de calidad de los servicios de depilación mecánica y eléctrica
2. Evaluación y control de calidad en los servicios de depilación mecánica y eléctrica
3. Parámetros que definen la calidad de un servicio de depilación mecánica y eléctrica
4. Control del grado de satisfacción del cliente y corrección de desviaciones en la prestación de los servicios de depilación mecánica y eléctrica

UNIDAD FORMATIVA 3. UF1157 DEPILACIÓN LÁSER Y FOTODEPILACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FOTO-DEPILACIÓN Y DEPILACIÓN LÁSER

1. Las radiaciones electromagnéticas. Definición y conceptos básicos
2. Definición de fotodepilación
3. Objetivo de la depilación láser
4. La generación de fotones
5. Láser: características y fundamentos físicos
6. Clasificación del láser en función del elemento generador: sólidos, líquidos, gaseosos y semiconductores o diodos
7. Clasificación del láser en función de la potencia: alta o baja potencia
8. Fundamento de la depilación láser: Interacción láser tejido
9. Factores de influencia en la depilación láser:
10. Fundamento de la fotodepilación
11. . Mecanismos de la fotodepilación
12. . Dosimetría
13. . Importancia del cromóforo
14. . Elección de la longitud de onda
15. . Duración del pulso
16. . Densidad de energía
17. . Importancia del Spot
18. . Los láseres de depilación
19. La fotodepilación con luz pulsada
20. Factores de influencia en la depilación con luz pulsada
21. Fundamento de la depilación con luz pulsada
22. Indicaciones de la depilación láser
23. Contraindicaciones: absolutas, relativas, fotosensibles por vía tópica y por vía general
24. Precauciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIAL NECESARIO PARA LA FOTODEPILACIÓN Y LA DEPILACIÓN LÁSER

1. Características de la cabina e instalaciones de depilación láser
2. Mobiliario: camilla, taburete o silla, mesa auxiliar e iluminación
3. Material necesario: maquinilla de rasurado, las gafas de protección, guantes estériles,

mascarilla, cuchilla de afeitar, otros

4. Material complementario: cámara de fotografiar, anestésico local y láser de baja potencia
5. Sistemas de refrigeración cutánea: cold pack, gel, spray y zafiro
6. Los aparatos de depilación láser o fotodepilación: descripción, parámetros a regular en cada caso
7. El láser y la luz pulsada intensa (IPL)
8. Normativa de seguridad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DE DEPILACIÓN LÁSER Y FOTODEPILACIÓN

1. Finalidad de la depilación láser
2. Protocolo de actuación
3. Primera visita:
4. Programación de equipos
5. Procedimiento de la técnica
6. Indicativos de modificación de parámetros en la depilación láser
7. Riesgos y efectos secundarios
8. Precauciones, cuidados post-depilación láser y sesiones posteriores
9. Medidas de proteccion personal de los profesionales:
10. Medidas de proteccion del cliente sometido a procesos de depilación láser y foto-depilación
11. . Indumentaria
12. . Higiene postural recomendada para los procesos de depilación láser y foto-depilación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE DEPILACIÓN LÁSER Y FOTO-DEPILACIÓN

1. Factores de calidad de los servicios de depilación mecánica y eléctrica
2. Evaluación y control de calidad en los servicios de depilación láser y foto-depilación
3. Parámetros que definen la calidad de un servicio de depilación láser y foto-depilación

4. Control del grado de satisfacción del cliente y corrección de desviaciones en la prestación de los servicios de depilación láser y foto-depilación

MÓDULO 3. MF0065_2 MAQUILLAJE SOCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MORFOLOGÍA DEL ROSTRO Y SUS CORRECCIONES

1. Evolución del concepto de belleza
2. El rostro y el ovalo facial:
3. Los elementos y partes del rostro:
4. Técnicas de corrección del rostro y sus elementos:
5. Zonas del rostro que se pueden corregir:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LUZ Y COLOR APLICADOS AL MAQUILLAJE SOCIAL

1. La luz y su influencia en el maquillaje
2. La teoría del color y el maquillaje
3. Aplicación del color al maquillaje:
4. El color y los estilos de maquillaje social
5. - El tipo de luz
6. - El estilo
7. - Los colores del rostro: la piel, los ojos, las cejas, los labios
8. - El color de La vestimenta

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HIGIENE, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN APLICADAS A LOS PROCESOS DE MAQUILLAJE SOCIAL

1. El equipo de maquillaje: descripción, clasificación y preparación de útiles y materiales: pinceles, esponjas, pinzas, cepillo, cosméticos decorativos otros

2. Criterios de selección de los cosméticos decorativos empleados en el maquillaje social
3. Factores que influyen en la elección del color y la textura de los cosméticos decorativos:
4. Criterios de selección de útiles y materiales:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COSMÉTICOS DECORATIVOS, ÚTILES Y MATERIALES EMPLEADOS EN EL MAQUILLAJE SOCIAL

1. Técnicas previas:
2. . Acomodación y preparación del cliente
3. . Prueba de sensibilidad
4. . Tinción de cejas y pestañas
5. . Depilación de cejas y rostro
6. . Desmaquillado y técnicas de preparación. de la piel
7. Técnicas de maquillaje:

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE MAQUILLAJE SOCIAL

1. Técnicas previas:
2. Técnicas de maquillaje:

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LOS ESTILOS DE MAQUILLAJE SOCIAL

1. Los estilos de maquillaje social: concepto y clasificación
2. Características que diferencias los estilos de maquillaje
3. Criterios de selección de colores y texturas en función del estilo de maquillaje social
4. Técnicas de realización de los diferentes estilos de maquillaje social:
5. - Rojeces, manchas u otras alteraciones esteticas
6. - Ojos con gafas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE MAQUILLAJE SOCIAL

1. Concepto de calidad aplicado a los procesos de maquillaje social
2. Parámetros que definen la calidad de los servicios de maquillaje social
3. Calidad en la aplicación de técnicas de venta de cosméticos decorativos y servicios de maquillaje social,
4. Técnicas para medir el grado de satisfacción del cliente, tanto por el servicio como por el trato recibido
5. Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los servicios de maquillaje social

MÓDULO 4. MF0067_3 MICROPIGMENTACIÓN

UNIDAD FORMATIVA 1. UF1158 PREPARACIÓN DE EQUIPOS, INSTALACIONES Y PRODUCTOS PARA LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE MICROPIGMENTACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE MICROPIGMENTACIÓN

1. Protocolos de actuación para la limpieza, desinfección y esterilización en los procesos de micropigmentación
2. Importancia profesional de las enfermedades infecciosas
3. Trastornos provocados por imprudencias en micropigmentación
4. Enfermedades de transmisión hemática
5. Medidas de protección e higiene en la manipulación de residuos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EQUIPOS, INSTALACIONES Y MATERIALES

1. Requisitos legales de las áreas del establecimiento de micropigmentación
2. Requisitos legales de los equipos y materiales para micropigmentación
3. Instalaciones y mobiliario: cabina equipada con lavamanos, camilla, taburete, carrito o mesa auxiliar, carro de curas, otros
4. Aparatología: dermógrafo, mezclador-homogenizador-diseñador, detector-medidor y desensibilizador
5. Accesorios, utensilios y complementos: agujas, cabezales-tips, varillas mezcladoras, pipetas succionadoras, bandeja de tratamientos, otros
6. Aplicación de métodos de asepsia, desinfección y esterilización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRODUCTOS PARA MICROPIGMENTACIÓN

1. Pigmentos y colorantes:
2. Productos específicos

UNIDAD FORMATIVA 2. UF1159 ASESORAMIENTO Y APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE MICROPIGMENTACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERÍSTICAS DE SALUD DEL CLIENTE

1. Aspectos físicos, personales y psico-emocionales del cliente
2. Alteraciones de la piel relacionadas con la micropigmentación
3. - Mecanismos de transmisión de los microorganismos
4. - Puertas de entrada
5. Asesoramiento de aplicación de técnicas de micropigmentación
6. Contraindicaciones. Temporales o definitivas
7. Indicaciones previas, durante y posteriores al tratamiento. pre y post
8. Consejos de mantenimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA, LEGAL Y

COMERCIAL: INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE

1. Datos del tratamiento
2. Seguimiento y control de calidad de los resultados
3. Protocolo de captación y derivación de clientes
4. Consentimiento escrito
5. Documentos fotográficos
6. Ley de protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MORFOLOGÍA DE LAS ZONAS A PIGMENTAR Y CORRECCIONES

1. Estructura de la piel
2. Particularidades de la piel en zonas que se va a pigmentar
3. Funciones de la piel
4. Estructura osea y muscular
5. Cicatrización y regeneración en micropigmentación
6. Proporciones, geometría y lineas del rostro
7. Proporciones y geometría de los senos y areolas mamarias, cuero cabelludo y otras zonas corporales
8. Correcciones que sólo pueden realizarse mediante el maquillaje y no con técnicas de micropigmentación
9. Posibles migraciones del pigmento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LUZ Y COLOR

1. Los tipos de luz y su influencia en la micropigmentación
2. Mezclas de colores. Armonía y contraste
3. Teoría del color aplicada a la micropigmentación
4. Limitaciones en la elección del color en micropigmentación
5. Alteraciones del color de la piel que se pueden corregir con técnicas de micropigmentación

6. Variaciones del color influidas por la maniobra o aplicación técnica

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PARÁMETROS DE LAS TÉCNICAS DE MICROPIGMENTACIÓN

1. Tipo y configuración de agujas
2. Potencia y velocidad del dermógrafo
3. Dirección del dermógrafo
4. Tipos de movimiento
5. Presión ejercida
6. Proyección del dermógrafo
7. Angulo de la penetración
8. Profundidad de la penetración
9. Pigmento y profundidad de la penetración

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE MICROPIGMENTACIÓN

1. Protocolos de tratamientos de micropigmentación
2. Medidas higiénico-sanitarias de los profesionales de la micropigmentación
3. Preparación higiénica del cliente
4. Técnicas de aplicación
5. Aplicaciones técnicas en areolas, cejas, parpados y labios
6. Primeros auxilios aplicados en la micropigmentación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE MICROPIGMENTACIÓN

1. Técnicas para detectar la desviación en la prestación de los servicios de micropigmentación
2. Factores de calidad de los servicios de micropigmentación
3. Evaluación y control de calidad en los servicios de micropigmentación

4. Parámetros que definen la calidad de un servicio de micropigmentación
5. Control del grado de satisfacción del cliente y corrección de desviaciones en la prestación de los servicios de micropigmentación

MÓDULO 5. MF0352_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

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

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

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS