

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO

# Guía del Curso

## MF0352\_2 Asesoramiento y Venta de Productos y Servicios para la Imagen Personal

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

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

---

### OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF0352\_2 Asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal, regulado en el Real Decreto 1373/2008, de 1 de agosto, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para el asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMÁGEN PERSONAL

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING EN EL MERCADO DE LA IMÁGEN 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 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. EL 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 IMÁGEN 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

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROMOCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ESTÉTICA

1. Seguimiento y post venta
2. Seguimiento comercial
3. Procedimientos utilizados en la post venta
4. Post venta: análisis de la información
5. Servicio de asistencia post venta
6. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. 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](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)