ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso
MF0795_3 Dirección y Gestión de Empresas de Imagen Personal

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

OBJETIVOS

En el ámbito de la imagen personal, es necesario conocer los diferentes campos de los tratamientos capilares estéticos, dentro del área profesional de la peluquería. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la dirección y gestión de empresas de imagen personal.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMÁGEN PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO EN EMPRESAS DE IMÁGEN PERSONAL

1. Organigrama: funciones, cargos y competencias que se desempeñan en un espacio dedicado a las empresas o centros de imágen personal

2. - Dirección
3. - Oficial de primera o estilista
4. - Oficial de segunda o peluquero/peluquera
5. - Ayudante
6. - Aprendiz
7. - Colaboradores
8. El flujo de información
9. - Transmisión de instrucciones técnicas
10. - Captación, proceso y análisis de la información
11. La motivación del equipo
12. - La motivación formativa
13. - La motivación económica
14. - La promoción
15. Tipos de servicios
16. - Recursos y equipamiento material
17. Los procesos de trabajos técnicos en las diferentes áreas de imágen personal y su desarrollo
18. - Normas de seguridad y salud

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE/PERSONAL EN EMPRESAS DE IMÁGEN PERSONAL

1. Habilidades de comunicación
2. - Comunicación externa: clientes y colaboradores
3. - Comunicación interna de la empresa
4. Protocolos de atención y comunicación con el cliente
5. Elaboración de protocolos de comunicación interna
6. Información al cliente de productos y servicios
7. Técnicas de resolución de conflictos
8. - Resolución de reclamaciones
9. - Interpersonales entre colaboradores
10. - Resolución de situaciones de crisis entre colaborador/cliente, cliente y colaborador

11. Normas deontológicas profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE FORMACIÓN/INFORMACIÓN EN EMPRESAS DE IMÁGEN PERSONAL

1. Las acciones formativas:
2. - Tipos: Actualización, adaptación, perfeccionamiento, otros
3. - Modalidades: presencial, a distancia, en el puesto de trabajo, otras
4. - Agentes y entidades
5. Costes y beneficios de la formación en la empresa
6. Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas
7. - Detección de necesidades de formación
8. - Elaboración de propuestas y programas
9. - Destinatarios
10. - Objetivos
11. - Contenidos
12. - Metodología
13. - Recursos
14. - Temporalización
15. - Evaluación
16. Convocatoria y comunicación del plan de formación
17. Valoración global de planes de formación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN BÁSICA DE LAS EMPRESAS DE IMÁGEN PERSONAL

1. Principales elementos del «hardware» y «software».
2. Configuración
3. Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información
4. Gestión de los servicios
5. Gestión de los productos
6. Gestión de los clientes

7. Gestión de los empleados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CENTRO O EMPRESA DE IMÁGEN PERSONAL

1. Normas y modelos de gestión de calidad
2. Criterios que definen la calidad en las empresas de imágen personal: gestión, organización y servicios
3. - La atención al cliente y sus fases
4. - La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas
5. Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados
6. Valoración y mejora de resultados
7. - Ejecución de los cambios necesarios para conseguir la calidad

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