

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



**SKU:** MF0352\_2\_V2

**Horas:** 60

## OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal, En concreto el alumno será capaz de: 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,

## CONTENIDO

Tema 1. El Marketing en el Mercado de la Estética.

1.1. Diferencia entre productos y servicios estéticos

1.1. Propiedades de los productos cosméticos

1.3. Naturaleza de los servicios

1.4. La servucción o proceso de creación de un servicio

Tema 2. 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

Tema 3. 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

#### Tema 4. Organización y Gestión de la Venta.

- 4.1. La información como base de 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

#### Tema 5. 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. 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
- 5.7. Seguimiento y post venta
- 5.8. Seguimiento comercial
- 5.9. Procedimientos utilizados en la post venta
- 5.10. Post venta: análisis de la información
- 5.11. Servicio de asistencia post venta
- 5.12. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos

#### Tema 6. Resolución de Reclamaciones.

- 6.1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales
- 6.2. Elementos formales que contextualizar la reclamación
- 6.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
- 6.4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones
- 6.5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes