

ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

SKU: EVOL-5485-VNO-B | Categorías: [Estética, Cosmética, Masaje e Imagen Personal](#), [IMAGEN PERSONAL](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [60](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Créditos ECTS [0](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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.

Contenidos

UD1. El Marketing en el Mercado de la Estética.

- 1.1. Diferencia entre productos y servicios estéticos.
- 1.2. Propiedades de los productos cosméticos.
- 1.3. Naturaleza de los servicios.
- 1.4. La servucción o proceso de creación de un servicio.

UD2. 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.



UD3. 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.

UD4. 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.

UD5. 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.

UD6. 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.

