



Asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal



Área: Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Asesorar y vender productos y servicios para la imagen personal.

CONTENIDOS

1 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 - 1.5 actividades: el marketing en el mercado de la estética - 2 el representante comercial o asesor técnico - 2.1 características, funciones, actitudes y conocimientos - 2.2 cualidades que debe de reunir un buen vendedor, asesor - 2.3 las relaciones con los clientes - 2.4 características esenciales de los productos - 2.5 actividades: el representante comercial o asesor técnico - 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 los objetivos de los clientes y su tratamiento - 3.8 fidelización de clientes - 3.9 actividades: el cliente - 4 . organización y gestión de la venta - 4.1 la información como base de la venta - 4.2 manejo de las herramientas informáticas - 4.3 documentación básica vinculada a la prestación de servicios - 4.4 actividades: . organización y gestión de la venta - 5 promoción y venta de productos y servicios de estética - 5.1 etapas y técnicas de venta - 5.2 factores determinantes en el merchandising promocional - 5.3 ventas cruzadas - 5.4 argumentación comercial - 5.5 presentación y demostración de un producto y servicio - 5.6 utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos - 5.7 actividades: promoción y venta de productos y servicios de estética - 6 seguimiento y post venta - 6.1 seguimiento y post venta - 6.2 seguimiento comercial - 6.3 post venta y los procedimientos - 6.4 servicio de asistencia post venta - 6.5 análisis de la calidad de los servicios cosméticos - 6.6 actividades: seguimiento y post venta - 7 resolución de reclamaciones - 7.1 procedimiento de recogida de las reclamaciones - 7.2 elementos formales que contextualizar la reclamación - 7.3 técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones - 7.4 documentos necesarios o pruebas en una reclamación - 7.5 actividades: resolución de reclamaciones - 7.6 cuestionario: cuestionario cuestionario de evaluación -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a

participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.

- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.