

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Permite adquirir las competencias necesarias para el Asesoramiento y venta de 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. 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 técnico. 2.3. Las relaciones con los clientes. 2.4. Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante. 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. 4. Organización y gestión de la venta 4.1. La información como base de la 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. 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. La 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. 6. Seguimiento y post venta 6.1. Seguimiento comercial. 6.2. Procedimientos utilizados en la post venta. 6.3. Post venta: análisis de la información. 6.4. Servicio de asistencia post venta. 6.5. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos. 7. Resolución de reclamaciones 7.1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones /



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



quejas presenciales y no presenciales. 7.2. Elementos formales que contextualizar la reclamación. 7.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. 7.4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones. 7.5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.