

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:

- Identificar las demandas y necesidades del cliente para informar y asesorar sobre los productos y servicios de venta en Imagen Personal.
- Realizar demostraciones del producto cosmético o aparato que se vende, mediante la aplicación de técnicas específicas de Imagen Personal, asesorando y destacando las características y propiedades que lo hacen idóneo para el cliente.
- Obtener la demanda del producto o servicio del cliente, utilizando las acciones promocionales oportunas y las técnicas de venta adecuadas, dentro de los márgenes de actuación comercial establecidos en la empresa.
- Realizar procesos de seguimiento y post-venta que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio.
- Atender y resolver, en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING EN EL MERCADO DE LA IMAGEN PERSONAL.

Diferencia entre productos y servicios estéticos.
Propiedades de los productos cosméticos.
Naturaleza de los servicios.
La servucción o proceso de creación de un servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL REPRESENTANTE COMERCIAL O ASESOR TÉCNICO.

Características, funciones, actitudes y conocimientos.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Cualidades que debe reunir un buen vendedor/asesor técnico.

Las relaciones con los clientes.

Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CLIENTE

El cliente como centro del negocio.

Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio.

La atención personalizada.

Las necesidades y los gustos del cliente.

Motivación, frustración y los mecanismos de defensa.

Los criterios de satisfacción.

Las objeciones de los clientes y su tratamiento.

Fidelización de clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA VENTA.

La información como base de la venta.

Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente.

Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos.

Normativa vigente.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROMOCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE IMAGEN PERSONAL.

Etapas y técnicas de venta.

Factores determinantes del merchandising promocional.

La venta cruzada.

Argumentación comercial.

Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar

Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROMOCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ESTÉTICA

Seguimiento y post venta.

Seguimiento comercial.

Procedimientos utilizados en la post venta.

Post venta: análisis de la información.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Servicio de asistencia post venta.
Análisis de la calidad de los servicios cosméticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.

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

