



# 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.



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.



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.