



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.