

Asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal.



Área: IMAGEN PERSONAL
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 30.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

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 / 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.

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.

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.