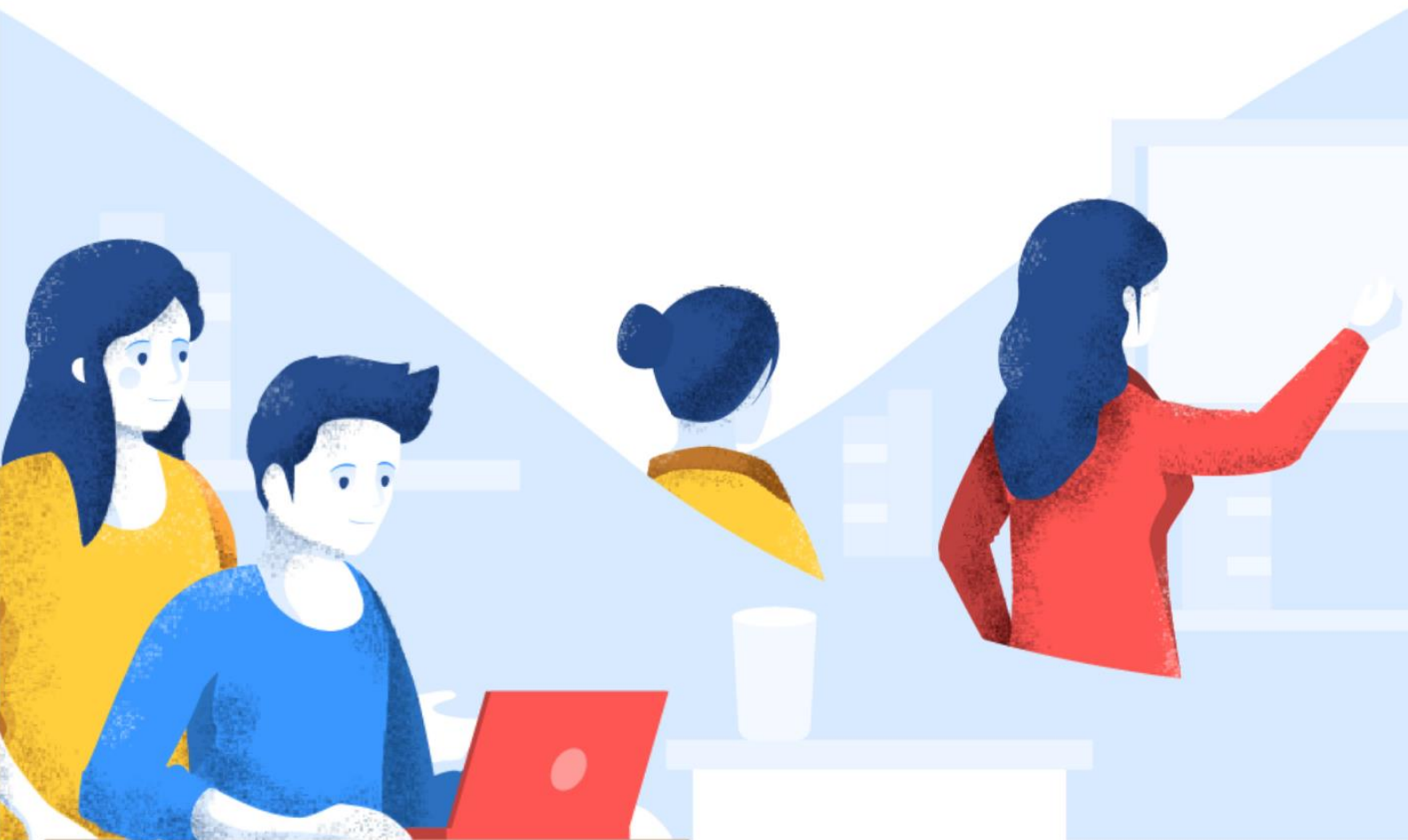




**FORMACIÓN ESPECIALIZADA
PARA USUARIOS DE ONGs**

CURSO DE
**Auxiliar de comercio de
estética y maquillaje**



PROGRAMA FORMATIVO

Auxiliar de comercio de estética y maquillaje

Familia profesional	Comercio y ventas
Horas	40 horas (adaptable al proyecto formativo)
Modalidad	Online

Descripción

Objetivos del curso	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
----------------------------	---

Programa formativo	Unidad 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 2. El representante comercial o asesor técnico Características, funciones, actitudes y conocimientos Cualidades que debe de 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 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 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 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 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 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

Ventajas de realizar la formación con Audiolís

Experiencia

Más de 35 años de experiencia en mejorar el nivel de empleabilidad a través de acciones formativas de cualificación profesional.

Firme compromiso

Experiencia específica en el desarrollo de proyectos de inserción laboral con personas en situación de exclusión social.

Calidad docente

Docentes con contrastada y amplia experiencia en las temáticas que tutorizan, tanto en conceptos teóricos como prácticos.

Metodología integradora

Metodología de enseñanza-aprendizaje adaptada a las necesidades concretas de personas en situación de exclusión social, refugiadas, apátridas o migrantes.

Confianza

Proveedor habitual de servicios de formación para entidades sin ánimo de lucro.

Mercado laboral

Adaptación de todas nuestras acciones formativas a la demanda del mercado laboral.

Adaptamos la formación a tus necesidades



El usuario en el centro

Somos sensibles con sus circunstancias personales creando un entorno agradable y cercano para su formación.



Tecnología

Disponemos de la última tecnología para facilitar el aprendizaje, independientemente de su nivel de estudios y competencia digital.



Máxima personalización

Totalmente flexibles en duración, programación formativa, lugar de impartición y modalidad de las acciones formativas