



Asesoramiento y venta de productos y servicios para la 24

Sku: MF0352_2_V2

Horas: 60

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de asesorar y vender productos y servicios para la 24, En concreto el alumno será capaz de: Programar la actuación en la venta a partir de los objetivos y el posicionamiento de las diferentes empresas de 24, Aplicar las técnicas adecuadas a la promoción y venta de productos y servicios para 24, Confeccionar los documentos básicos derivados de la actividad de la venta de productos y servicios estéticos aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos, Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio postventa en 24, Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos,

CONTENIDOS

Tema 1. El Marketing en el Mercado de la Estética. 1.1. Diferencia entre productos y servicios estéticos 1.1. Propiedades de los productos cosméticos 1.3. Naturaleza de los servicios 1.4. La servucción o proceso de creación de un servicio Tema 2. El Representante Comercial o Asesor Técnico. 2.1. Características funciones actitudes y conocimientos 2.2. Cualidades que debe 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 Tema 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 Tema 4. Organización y Gestión de la Venta. 4.1. La información como base de 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 Tema 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. 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 5.7.

Seguimiento y post venta 5.8. Seguimiento comercial 5.9. Procedimientos utilizados en la post venta 5.10. Post venta: análisis de la información 5.11. Servicio de asistencia post venta 5.12. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos Tema 6. Resolución de Reclamaciones. 6.1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales 6.2. Elementos formales que contextualizar la reclamación 6.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación 6.4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones 6.5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes