

Cualificación Profesional	TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS
Familia Profesional	Imagen Personal
Nivel	3
Código	IMP397_3
Versión	5
Situación	RD 327/2008

Competencia general

Realizar tratamientos capilares estéticos según el diagnóstico, y diseñar y protocolizar tratamientos, aplicando las técnicas estéticas de masaje capilar, drenaje linfático, electroestéticas, cosmetológicas, otras, realizando y adaptando prótesis capilares conforme a criterios de higiene, salud, seguridad y calidad, y dirigir y gestionar las actividades vinculadas a las empresas donde se desarrollan, así como organizar, promocionar y vender productos y servicios relacionados con la Imagen Personal.

Unidades de competencia

- UC1261_3: Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos
- UC1262_3: Realizar tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene
- UC0795_3: Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal
- UC0352_2: Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en pequeñas y medianas empresas de prestación de servicios de peluquería y tratamientos capilares en el asesoramiento y venta de productos capilares para Imagen Personal como autónomo o por cuenta ajena.

Sectores Productivos

Sector servicios de Imagen Personal: peluquerías, centros capilares, clínicas estéticas capilares, departamentos comerciales de aparatos y cosméticos capilares.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Demostrador de productos y aparatos de peluquería.
- Especialista en tratamientos capilares estéticos.
- Director de centros de peluquería.
- Responsable/encargado del departamento de tratamientos capilares en peluquerías, clínicas o en centros de estética capilar.
- Especialista en prótesis capilares.
- Asesor de investigación y desarrollo de aparatos y productos de peluquería.
- Asesor de ventas de útiles, aparatos, productos y servicios de Imagen Personal.

Formación Asociada (390 horas)

Módulos Formativos

- MF1261_3: Diagnóstico y protocolos de alteraciones capilares estéticas (120 h)

MF1262_3: Aplicación de tratamientos capilares estéticos (150 h)

MF0795_3: Dirección y gestión de empresas de imagen personal(60 h)

MF0352_2: Asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal.(60 h)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1 Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos

Nivel 3

Código UC1261_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Elaborar protocolos normalizados de diagnóstico capilar estético y preparar la documentación técnica específica.

CR 1.1 El historial y las fichas técnicas para el diagnóstico estético del cliente se elaboran incluyendo apartados sobre: datos personales, características, alteraciones estéticas y/o patológicas, intolerancias, e información significativa referentes a afecciones congénitas, hereditarias, medicamentos, hábitos de vida y otros.

CR 1.2 El informe-tipo para la derivación del cliente al especialista médico u otros profesionales se elabora indicando los datos personales y la causa que motiva su derivación.

CR 1.3 Los cuestionarios para la entrevista con el cliente se elaboran con preguntas que ayuden a identificar el origen o causa de las diferentes alteraciones capilares estéticas.

CR 1.4 Los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos, materiales y productos se establecen, para su posterior utilización en la fase del diagnóstico.

CR 1.5 Las condiciones en que debe ser acomodado el cliente para el diagnóstico capilar se establecen en función de la técnica de observación, equipos y métodos que se vayan a utilizar.

CR 1.6 Las normas de uso y los parámetros para la aplicación de los equipos de diagnóstico capilar se establecen en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.

CR 1.7 Los métodos de diagnóstico capilar estético, se identifican y detallan en el protocolo de trabajo.

CR 1.8 El protocolo normalizado de diagnóstico estético capilar se elabora especificando las fases del procedimiento, los medios técnicos y los cosméticos necesarios, así como las pautas generales de actuación.

RP 2: Realizar el análisis de las alteraciones capilares para emitir el diagnóstico estético.

CR 2.1 Los equipos para el diagnóstico como lupa, micro-cámara, medidores del sebo y del grado de hidratación, microscopio, micro-visor y otros así como los materiales que se emplean en el proceso de observación y obtención de datos, se comprueba que están limpios, ordenados y dispuestos para su utilización.

CR 2.2 El profesional realiza la acomodación y preparación del cliente, indicándole las posiciones que debe adoptar durante el proceso.

CR 2.3 La entrevista con el cliente y las preguntas formuladas permiten identificar sus características, necesidades y demandas, de acuerdo al protocolo establecido, registrando los datos en la ficha del cliente.

CR 2.4 La exploración estética se realiza con equipos de diagnóstico y con técnicas de observación, tacto, palpación, otras, identificando los síntomas de las posibles alteraciones estéticas y/o patológicas capilares como deshidratación, grasa, caspa, alopecias, alteraciones estructurales, cromáticas, otras, reflejándolas en la ficha técnica.

CR 2.5 En el caso de las alopecias, se extraen pequeños grupos de cabellos con bulbo de distintas zonas del cuero cabelludo y se observan al microscopio o micro-visor, identificando la fase del ciclo piloso en la que se encuentran para comparar los resultados con los valores normales o de referencia.

CR 2.6 Los datos obtenidos en la entrevista y el análisis capilar se anotan en la ficha-historial del cliente, ordenados y clasificados según el tipo de alteración detectada en el cabello y/o en el cuero cabelludo, así como los posibles factores físicos, psicológicos y nutricionales que pueden afectar al origen de la alteración y a la selección del tratamiento.

CR 2.7 El diagnóstico profesional se emite a partir del análisis y evaluación de la información obtenida indicando, en la ficha del cliente, las diferentes alteraciones capilares estéticas, teniendo en cuenta, si fuera necesario, la prescripción médica aportada.

CR 2.8 En caso de detectar en el cliente alteraciones cuyo tratamiento exceda del ámbito de competencia estético se deriva al cliente a la consulta médica o de otros profesionales, realizando el informe de derivación correspondiente.

RP 3: Elaborar protocolos normalizados y la documentación técnica específica para la aplicación de tratamientos capilares estéticos con técnicas cosméticas, electroestéticas y manuales.

CR 3.1 La documentación técnica para la elaboración de protocolos: documento base de cada tratamiento, fichas de seguimiento, pautas de tratamiento personal, consentimiento informado, otros, se realiza con todas las especificaciones necesarias.

CR 3.2 Las medidas de atención, preparación y protección del cliente se establecen según los requerimientos de las diferentes técnicas, para incluirlas en los protocolos.

CR 3.3 Los medios técnicos: útiles, aparatos, materiales, cosméticos, otros, necesarios para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo para los tratamientos capilares estéticos, se identifican.

CR 3.4 Las diferentes técnicas cosméticas, electroestéticas y manuales, se protocolizan indicando los criterios de selección, parámetros a considerar para su aplicación, según las características de la alteración estética, definiendo las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

CR 3.5 Los protocolos normalizados para la higiene y el tratamiento de las diferentes alteraciones con técnicas cosméticas, electroestéticas y manuales, se elaboran especificando las condiciones de aplicación y las medidas de seguridad e higiene.

CR 3.6 Los protocolos normalizados para los tratamientos capilares estéticos en los procesos post-traumáticos y post-quirúrgicos, se elaboran tomando como base las indicaciones médicas establecidas en dichos procesos.

CR 3.7 En los protocolos normalizados de trabajo para los diferentes tratamientos capilares estéticos se especifican las fases del procedimiento indicando la técnica de aplicación, los medios y cosméticos necesarios, número de sesiones, secuenciación de las mismas, duración de cada sesión y la frecuencia de aplicación del tratamiento, especificando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

CR 3.8 En el protocolo normalizado de trabajo para el tratamiento de cada alteración estética se reflejan las pautas para el asesoramiento profesional, los cuidados que debe seguir el cliente para mantener y mejorar los resultados, y los métodos para la evaluación y seguimiento del proceso.

CR 3.9 Si el tratamiento capilar requiere un consentimiento informado, este se elabora indicando la técnica de aplicación del tratamiento, precauciones, contraindicaciones, posibles efectos secundarios y los cuidados personales que debe seguir el cliente.

CR 3.10 Las pautas de actuación en el caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para solicitar el traslado del cliente a un centro sanitario, si fuera necesario, se elaboran e incluyen en el protocolo.

RP 4: Adaptar los protocolos normalizados de los diferentes tratamientos capilares estéticos en función del diagnóstico y de las demandas del cliente, elaborando la propuesta.

CR 4.1 Los protocolos personalizados para el tratamiento de las diferentes alteraciones capilares estéticas: estructurales, deshidratación, grasa, caspa, alopecias, otros, se elaboran a partir del protocolo normalizado establecido para cada alteración.

CR 4.2 Para adaptar los protocolos normalizados de tratamientos capilares estéticos en los procesos post-traumáticos y post-quirúrgicos, se siguen rigurosamente las indicaciones facilitadas por el médico responsable del tratamiento que esté siguiendo el cliente.

CR 4.3 Para personalizar los protocolos de los tratamientos se comprueba que las técnicas cosméticas, manuales y electroestéticas son las adecuadas en función del diagnóstico y del estado actual del cliente o bien si algunas deben ser sustituidas o eliminadas.

CR 4.4 Las técnicas del tratamiento capilar que puedan suponer una contraindicación, por las condiciones personales del cliente, se identifican y se eliminan del protocolo reflejándolo en la ficha técnica del cliente.

CR 4.5 Las diferentes fases del tratamiento se secuencian y temporalizan describiendo las pautas de aplicación de las diferentes técnicas de acuerdo a las características y necesidades del cliente.

CR 4.6 En el caso de identificar alguna alteración que requiera tratamiento médico o autorización para la aplicación de tratamientos capilares, se derivará al profesional correspondiente siguiendo el procedimiento establecido, detallando los aspectos más relevantes en el informe de derivación.

CR 4.7 En la adaptación de protocolos de tratamientos post-traumáticos y post-quirúrgicos, además de valorar la zona capilar a tratar, se siguen rigurosamente las indicaciones del médico especialista en cuanto al comienzo y frecuencia de las sesiones, tipo de cosméticos y técnicas que se pueden aplicar, precauciones y contraindicaciones, así como las pautas de seguridad e higiene.

CR 4.8 El documento del tratamiento personalizado o propuesta, se elabora en función del diagnóstico estético emitido incluyendo apartados sobre medios técnicos: aparatos, cosméticos y técnicas de aplicación; número de sesiones, frecuencia de aplicación, duración de las sesiones, calendario de actuación, cuidados personales, resultados previstos y presupuesto.

RP 5: Informar al cliente sobre los resultados del diagnóstico capilar estético, presentando la propuesta del tratamiento.

CR 5.1 El cliente es informado del resultado del diagnóstico profesional y se presenta la propuesta del tratamiento capilar estético para su aceptación.

CR 5.2 El documento de propuesta de aplicación de tratamientos capilares estéticos, recoge todas las especificaciones necesarias sobre el tratamiento, el presupuesto y las condiciones de pago.

CR 5.3 La información al cliente se transmite utilizando un lenguaje claro y sencillo, aclarando todas las dudas que pudieran surgir, recogiendo sus sugerencias e introduciendo los cambios que se estimen oportunos.

CR 5.4 La propuesta de tratamiento es consensuada y aprobada por el cliente mediante la firma del consentimiento informado donde se incluye las especificaciones del tratamiento, así como las precauciones, contraindicaciones, posibles efectos secundarios y los cuidados personales recomendados.

CR 5.5 La conducta profesional se atiene a las normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y protección de datos del cliente.

RP 6: Establecer los parámetros necesarios para garantizar la calidad en el diagnóstico capilar estético y en la elaboración de protocolos de tratamientos.

CR 6.1 Las normas de control de calidad se aplican para optimizar el servicio de diagnóstico siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones y medios técnicos.

CR 6.2 El proceso de diagnóstico y elaboración de protocolos se organiza y ejecuta de acuerdo a los protocolos normalizados de trabajo, y se aplican las normas de calidad y seguridad establecidas.

CR 6.3 Mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, se evalúa el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido anotando las posibles incidencias.

CR 6.4 El profesional controla la calidad del servicio de diagnóstico por el cumplimiento riguroso del protocolo de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

CR 6.5 Las normas de control de calidad para la elaboración de la documentación técnica se aplican en todas las fases del proceso.

CR 6.6 El profesional debe cumplir las normas de atención al cliente en cuanto a comportamiento, respeto, amabilidad, responsabilidad, otros, anotando las posibles incidencias para proponer medidas correctoras si fuera oportuno.

CR 6.7 Cuando la evaluación del proceso resulta negativa en alguna de las fases, se proponen las medidas correctoras oportunas para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los clientes.

Contexto profesional

Medios de producción

Modelos anatómicos. Equipos de diagnóstico capilar: lupa con luz, micro-cámara, micro-visor, microscopio, luz de Wood, medidores de: la hidratación, el sebo, el pH, la elasticidad cutánea, otros.

Útiles: pinzas para extraer el cabello de raíz, pinzas para sujetar el cabello, probeta, cristales portadores, recipientes, peines, cepillos, espátula, pulverizador, otros.

Productos y aparatos específicos para limpiar, desinfectar y/o esterilizar los útiles y accesorios.

Sillón, taburete, carritos y armarios para equipos y útiles.

Lencería: batas, capas, toallas, cintas, mascarillas, guantes. Útiles y materiales de un solo uso

Equipos informáticos para almacenamiento y tratamiento de los datos de los clientes.

Botiquín. Contenedores para materiales reciclables o contaminantes.

Productos y resultados

Diagnóstico capilar estético, protocolos normalizados de trabajo, propuesta de tratamientos capilares estéticos. Consejos técnicos personalizados. Informes y fichas de evaluación.

Información utilizada o generada

Láminas de Anatomía, Fisiología y Patología. Manuales de aparatología, alteraciones y tratamientos capilares, Cosmetología, Anatomía, Fisiología y Patología del cuero cabelludo y cabello. Normativa de calidad. Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa de tratamiento de residuos. Bibliografía técnica especializada. Revistas profesionales. Programas informáticos de tratamientos capilares.

Historial y fichas técnicas de tratamiento. Fichas técnicas de aparatos de diagnóstico, cosméticos y equipos. Informe profesional. Informe de derivación a otros profesionales. Programas y protocolos de tratamiento estético de las alteraciones capilares. Protocolos normalizados de trabajo. Manuales técnicos de productos. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales para el cliente. Consentimiento informado. Programas multimedia.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2 Realizar tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene

Nivel 3
Código UC1262_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Preparar, o en su caso supervisar, las instalaciones, medios técnicos, equipos, productos y cosméticos, necesarios para la realización de tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene.

CR 1.1 El profesional se prepara atendiendo a las normas establecidas sobre indumentaria, higiene e imagen personal.

CR 1.2 La sala o cabina se comprueba que está en condiciones de seguridad e higiene óptimas y que las condiciones de temperatura, luz y ambiente son las idóneas.

CR 1.3 Los medios técnicos, aparatos y cosméticos se seleccionan en función del tratamiento que se va a realizar, según el protocolo establecido.

CR 1.4 Los protocolos de higiene, desinfección y esterilización de útiles y accesorios, se realizan según los requisitos de los diferentes equipos, métodos o productos, atendiendo a la normativa vigente y a las indicaciones del fabricante.

CR 1.5 Las concentraciones y cantidades de los productos y cosméticos se calculan en función del tipo de alteración, sensibilidad del cliente, en su caso indicaciones del facultativo y las indicaciones del fabricante.

CR 1.6 Los equipos se revisan para comprobar que cumplen las medidas de higiene y los requisitos de seguridad exigidos por la normativa vigente y que están preparados para su utilización.

CR 1.7 Los útiles y materiales empleados están limpios, desinfectados y/o esterilizados con los medios adecuados al material en el que estén fabricados.

CR 1.8 En el caso de existir tratamiento médico simultáneo, se comprueba que los medios técnicos seleccionados, cosméticos y aparatos, no producen interacciones.

RP 2: Supervisar y, en su caso, realizar las técnicas de higiene para el tratamiento de las alteraciones capilares garantizando las condiciones de seguridad e higiene.

CR 2.1 Los útiles y accesorios necesarios para aplicar el tratamiento de higiene, están limpios, desinfectados y preparados para su utilización.

CR 2.2 Los cosméticos de higiene capilar se seleccionan de acuerdo al tratamiento y si el cliente está siguiendo un tratamiento médico simultáneo, se comprueba que los productos seleccionados no producen interacciones con dicho tratamiento.

CR 2.3 El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada para la aplicación de las técnicas de higiene específicas de cada tratamiento.

CR 2.4 La elección de la técnica de lavado: tradicional, sin agua previa, otros, se realiza en función del tratamiento que se vaya a realizar y del estado y condiciones del cliente.

CR 2.5 La temperatura y presión del agua para el lavado y el aclarado del cuero cabelludo y cabello se seleccionan teniendo en cuenta la alteración estética y las preferencias del cliente.

CR 2.6 Los productos de higiene capilar se dosifican y aplican sobre el cuero cabelludo, teniendo en cuenta las indicaciones y precauciones, el tiempo de exposición y las recomendaciones del laboratorio fabricante.

CR 2.7 El lavado se efectúa con frotaciones con las yemas de los dedos sobre todas las zonas del cuero cabelludo, para favorecer la emulsión de la suciedad y adaptándose, en la medida de lo posible a las preferencias del cliente.

CR 2.8 El cuero cabelludo y los cabellos se aclaran comprobando que no queden restos de suciedad y/o de los cosméticos de higiene aplicados.

CR 2.9 Los cosméticos complementarios a la higiene como exfoliantes se aplican adecuando la dosificación, la técnica aplicación y de manipulación y el tiempo de exposición a las condiciones del cuero cabelludo, características del tratamiento y a las recomendaciones del laboratorio fabricante, aclarando con abundante agua hasta la eliminación del producto.

RP 3: Realizar y, en su caso, supervisar los tratamientos capilares de las alteraciones estéticas, post-traumáticas y post-quirúrgicas, asociando técnicas cosméticas, manuales y electroestéticas, según los protocolos personalizados y en condiciones de seguridad e higiene.

CR 3.1 El profesional se prepara cumpliendo las condiciones higiénico-sanitarias que requieren la aplicación de los tratamientos capilares y observando durante el desarrollo del tratamiento las normas de higiene postural que permiten prevenir enfermedades profesionales.

CR 3.2 Los cosméticos, equipos, accesorios, otros, para la aplicación de las técnicas a realizar en los diferentes tratamientos: deshidratación, grasa, caspa, caída, estructurales, otros, se seleccionan y preparan según el protocolo establecido y en condiciones de seguridad e higiene.

CR 3.3 El cliente es acomodado y se evalúa el estado de la zona a tratar preparándole en las condiciones que requiera la aplicación del tratamiento: cepillado, higiene, calor, exfoliación, masaje, particiones del cabello, otros, informándole de las sensaciones que va a percibir y de las incidencias que debe notificar durante su aplicación.

CR 3.4 Las operaciones físico-químicas previas para la preparación y manipulación de cosméticos se realizan con las mezclas y dosis que se deban utilizar en el tratamiento con técnicas electroestéticas y/o manuales, teniendo en cuenta la zona de aplicación y las indicaciones de los laboratorios.

CR 3.5 Las aplicaciones de corrientes continuas o variables, se realizan seleccionando los electrodos y accesorios en función de la zona de tratamiento y programando los parámetros de intensidad, frecuencia, tiempo, otros, indicados en el protocolo de trabajo, aplicando los cosméticos específicos: conductores, ionizables, otros, según los efectos que se deseen conseguir y las reacciones del cliente.

CR 3.6 La radiación infrarroja se aplica según las especificaciones del protocolo de trabajo, ajustando los parámetros de intensidad, distancia y tiempo de exposición a la finalidad del tratamiento y a la sensibilidad del cliente, valorando y atendiendo sus observaciones durante el proceso.

CR 3.7 Las aplicaciones de láser y/o luz pulsada capilar, se realizan respetando todas las medidas de protección y seguridad previstas por la normativa vigente, adecuando la dosimetría y la técnica de aplicación al protocolo personalizado de tratamiento.

CR 3.8 Las maniobras de la técnica de masaje seleccionada: circulatorio, relajante, para mejorar la penetración de productos, otros, se realizan con la presión y ritmo adecuados, siguiendo el orden, la dirección y el tiempo establecidos en el protocolo de trabajo, adaptándolo, si fuese necesario, a la respuesta del cliente durante la sesión.

CR 3.9 El tiempo de aplicación y/o actuación de las diferentes técnicas: cosméticas, manuales y electroestéticas se controla modificándolo si fuera necesario durante el tratamiento, en función de las condiciones que presente el cuero cabelludo y cabello, de la respuesta del cliente y de los resultados que se deseen obtener, anotando las incidencias que se produzcan en la ficha del cliente.

CR 3.10 La asociación de técnicas que forman el tratamiento capilar se realiza en la forma y secuencia establecidas en el protocolo de trabajo, registrando en la ficha del cliente las incidencias surgidas durante el proceso.

CR 3.11 En los tratamientos capilares post-traumáticos y post-quirúrgicos, se sigue el protocolo personalizado con las indicaciones del médico y las precauciones, así como las pautas de seguridad e higiene, manteniendo informado en todo momento al médico de la evolución del tratamiento.

RP 4: Diseñar y aplicar prótesis capilares en función de las características del cliente y en condiciones de seguridad e higiene.

CR 4.1 Las medidas de la zona para la que se quiere encargar la prótesis capilar se toman de acuerdo a las pautas establecidas para su elaboración.

CR 4.2 El diseño de la prótesis detalla: medidas, forma y tamaño, color y longitud del pelo, características de la base de implantación, estilo, otros, para el encargo de su elaboración.

CR 4.3 Las prótesis capilares se aplican empleando las técnicas de manipulado y adaptación adecuadas a las características morfológicas del cliente y de la zona.

CR 4.4 Los cosméticos para la limpieza y preparación de la prótesis se seleccionan en función de la base de implantación y el tipo y estado del pelo.

CR 4.5 El cliente es asesorado sobre los cuidados de la prótesis, así como de las pautas para su mantenimiento y conservación.

CR 4.6 El cliente es informado y asesorado sobre la forma de aplicación de la prótesis capilar y en su caso, los medios para su fijación aclarándole las dudas que le puedan surgir.

RP 5: Informar/asesorar al cliente sobre los tratamientos capilares estéticos, hábitos de higiene capilar y productos cosméticos idóneos para optimizar los resultados.

CR 5.1 El cliente es informado sobre el desarrollo del tratamiento que se le está aplicando, así como de las recomendaciones a seguir para mantener y mejorar los resultados del tratamiento capilar.

CR 5.2 El cliente recibe información sobre las técnicas y cosméticos de higiene y tratamiento del cabello y cuero cabelludo así como de la dosis y frecuencia de aplicación de los mismos, proporcionando recomendaciones para su correcta aplicación.

CR 5.3 El cliente recibe información sobre la frecuencia idónea del lavado del cabello y cuero cabelludo.

CR 5.4 El cliente es entrenado en la realización de automasajes para activar la circulación de la zona capilar y favorecer la acción de los cosméticos de tratamiento que lo requieran, realizando la propuesta de venta.

CR 5.5 El cliente es informado sobre los hábitos de vida saludable con repercusión en las condiciones del cabello y cuero cabelludo.

CR 5.6 La cita para la siguiente sesión de tratamiento y/o seguimiento de la evolución de la alteración se establece con el cliente y se le informa de los cuidados a seguir.

RP 6: Valorar la calidad del servicio prestado para garantizar la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.

CR 6.1 Los resultados de las distintas fases del tratamiento, se valoran haciendo el seguimiento de las sensaciones percibidas por el cliente y las reacciones cutáneas observadas, recogiendo las desviaciones respecto de los resultados esperados, y evaluando la evolución de la alteración.

CR 6.2 Las normas de control de calidad se aplican para optimizar el servicio siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

CR 6.3 El profesional controla la calidad del servicio por el cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

CR 6.4 Los procedimientos técnicos para la aplicación de prótesis, se organizan y ejecutan de acuerdo a los protocolos normalizados de trabajo, y se aplican las normas de calidad y seguridad establecidas para la prestación de este servicio.

CR 6.5 Los protocolos de comunicación se aplican atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.

CR 6.6 Mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, se evalúa el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido anotando las posibles incidencias.

CR 6.7 El profesional debe cumplir rigurosamente las normas de comportamiento en cuanto a respeto, amabilidad, responsabilidad, otros y en caso necesario, se proponen las medidas correctoras oportunas para mejorar el trato y la atención al cliente.

CR 6.8 Cuando la evaluación del proceso resulta negativa en algunas de las fases, se proponen las medidas correctora oportunas para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción del cliente.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario: lavacabezas, camilla o sillón anatómico, taburete, tocador, carrito o mesa auxiliar, lámparas, recipientes contenedores para materiales desechables contaminantes y reciclables.

Esterilizadores. Autoclave. Aparatos y productos específicos para la limpieza, desinfección y esterilización de utensilios, accesorios e instalaciones. Productos antisépticos, desinfectantes y desinfectantes.

Útiles: pinzas separadoras, probetas, cuenco, peines, cepillos, espátulas, pulverizadores, otros.

Lencería del cliente; bata, capas específicas para los tratamientos, toallas, sabanillas, almohadas, alfombrillas.

Gafas protectoras. Útiles y materiales de un solo uso.

Lencería del profesional: bata, uniforme, guantes, medias, calzado anatómico, mascarillas. Gafas protectoras.

Instrumentos y aparatos de aumento, lupas con luz, micro cámaras, microvisores, microscopio, otros.

Aparatología: aparatos generadores de corrientes continua y corriente variables, radiaciones electromagnéticas, secador, vibrador, otros.

Cosméticos: mascarillas, emulsiones, lociones, ampollas, bálsamos, cremas, sueros; champúes, acondicionadores, exfoliantes, de protección, para las alteraciones capilares, otros.

Materiales auxiliares: rollos de papel, algodón, pañuelos y toallitas de celulosa, gasas, botiquín para primeros auxilios.

Contenedores: para productos reciclables y contaminantes.

Productos y resultados

Higiene capilar. Tratamientos estéticos capilares mediante la utilización de técnicas, cosméticas, manuales y electroestéticas. Aplicación de prótesis capilares. Consejos técnicos personalizados. Informes y fichas de evaluación de los tratamientos.

Información utilizada o generada

Bibliografía científico-técnica especializada en tratamientos. Historial y fichas técnicas del tratamiento de clientes. Manuales e información técnica sobre aparatología y cosméticos. Revistas especializadas. Documentación sobre normativa de seguridad de los aparatos utilizados.

Fichas técnicas. Fichas de seguimiento y evaluación. Informes de derivación a otros profesionales. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales. Cuestionarios para el control de calidad y atención al cliente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3 Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal

Nivel 3
Código UC0795_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Organizar y coordinar profesionales y/o equipos de trabajo de las diferentes áreas, programando la distribución de trabajos y supervisando la calidad de los procesos y el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.

CR 1.1 Se tienen en cuenta, en la organización y coordinación de los equipos de trabajo, los recursos materiales disponibles, tipos de procesos o servicios que se realizan, los tiempos comerciales y la especialidad de cada uno de los profesionales.

CR 1.2 La distribución de los trabajos se realiza atendiendo a los siguientes factores: nivel de competencia profesional, especialidad de cada uno de los colaboradores o integrantes del equipo, espacios, recursos y tiempos comerciales.

CR 1.3 La información y documentación de los trabajos técnicos de las diferentes áreas que afecten al cliente se obtiene, organiza y gestiona, asegurando su fiabilidad y de acuerdo con el presupuesto establecido.

CR 1.4 La planificación y distribución de los plazos y tiempos de ejecución se asegura que se corresponden con el protocolo establecido, teniendo en cuenta las posibles demoras que puedan surgir.

CR 1.5 Las normas de seguridad y salud de los diferentes procesos se especifican, comprobando su estricto cumplimiento.

CR 1.6 La evaluación del desarrollo de las actividades profesionales del equipo o de otros profesionales, se realiza aplicando técnicas de comunicación y control óptimas.

RP 2: Elaborar y transmitir las instrucciones técnicas necesarias para que el equipo realice los distintos trabajos de las diferentes áreas de las empresas de imagen personal o de profesionales colaboradores, supervisando el desarrollo de los procesos.

CR 2.1 Los resultados de los estudios realizados sobre el cliente y el asesoramiento que se le ha proporcionado, son reflejados en las fichas técnicas, artísticas, otras.

CR 2.2 Las fichas e informes donde se reflejan los procesos y técnicas de los trabajos propuestos al cliente, se elaboran con todos los apartados necesarios para que la información quede clara y muy bien especificada.

CR 2.3 Las instrucciones técnicas se comunican al equipo para que comprendan la naturaleza de los cambios a realizar en el cliente y se comprueba que se conocen y comprenden las instrucciones técnicas aclarando las dudas para evitar posibles desviaciones.

CR 2.4 Los tiempos de ejecución se comprueba que se corresponden con los trabajos y los protocolos establecidos, teniendo en cuenta las posibles demoras que puedan surgir.

RP 3: Elaborar protocolos de comunicación y atención al cliente en todas las fases de los procesos de las diferentes actividades, respetando el código deontológico a fin de prestar un servicio de calidad.

CR 3.1 La comunicación interna es fluida, precisa y llega de forma clara a todo el equipo y colaboradores, facilitando su trabajo y motivación.

CR 3.2 Las pautas de comunicación para satisfacer las necesidades en el cliente y cumplir sus expectativas, se elaboran y comunican al equipo.

CR 3.3 Los protocolos de comunicación, entre los miembros del equipo, los profesionales colaboradores y con el cliente, se establecen teniendo en cuenta las habilidades en comunicación tales como: escucha activa, feed-back, claridad, concreción, asertividad, otros, siguiendo las pautas establecidas por la empresa y respetando las normas deontológicas profesionales.

CR 3.4 Las normas de atención al cliente se elaboran en función de los distintos canales de comunicación empleados.

CR 3.5 Las fórmulas de cortesía, el tratamiento protocolario y las normas internas de la empresa se especifican en todas las fases de los diferentes trabajos y servicios.

CR 3.6 Al cliente se le proporciona la información con inmediatez y otorgando las explicaciones necesarias, para que el mensaje se interprete correctamente.

CR 3.7 Las normas deontológicas de obligado cumplimiento que deben regir la comunicación con el cliente, se detallan y comunican a todos los miembros del equipo.

CR 3.8 El tratamiento y trámite de las quejas y reclamaciones se protocoliza, para resolver el conflicto de modo satisfactorio para los intereses del cliente.

CR 3.9 La actualización de las bases de datos se especifica, en cuanto a su inmediatez y respeto por las normas internas y la legislación referente a la protección de datos.

CR 3.10 Las normas para tratar la información de los clientes, se establecen teniendo en cuenta que exista una total confidencialidad y conforme a la legislación vigente.

RP 4: Definir y/o realizar acciones de formación e información dirigidas a equipos, colectivos profesionales

o clientes sobre productos, aparatos o técnicas, para introducir procesos de mejora en su capacitación y/o adecuarles a las exigencias del mercado.

CR 4.1 La propuesta de formación de los equipos de trabajo se realiza teniendo en cuenta: el nivel de conocimientos, medios disponibles, contenidos a impartir, los tiempos, otros, para mantener su actualización y unificar las técnicas profesionales de los diferentes servicios.

CR 4.2 Las pautas de actuación en la formación interna se elaboran y se comunican a los componentes del equipo.

CR 4.3 Se establecen criterios para realizar la evaluación y seguimiento de los trabajos y favorecer la actualización continua del profesional, en planificación de la formación de los equipos.

CR 4.4 Los contenidos, materiales, nivel profesional al que va dirigido y otros, se definen en la elaboración de los acciones de formación que serán aprobados por la empresa.

CR 4.5 Los criterios para elaborar las pruebas teórico-prácticas permiten comprobar el nivel profesional del personal de las diferentes áreas.

CR 4.6 Las propuestas informativas dirigidas a los clientes, se elaboran en función de las demandas y necesidades.

CR 4.7 Las acciones de formación/información se realizan, utilizando los recursos y las metodologías didácticas más adecuados, que dinamicen e impliquen, comprobando de forma continua la comprensión y realizando las prácticas específicas de cada caso.

RP 5: Gestionar los recursos humanos de acuerdo con las competencias profesionales requeridas, siguiendo la política de la empresa y respetando la deontología profesional.

CR 5.1 La selección de personal se realiza en función de los puestos a crear o cubrir, teniendo en cuenta la promoción de colaboradores internos y atendiendo a los perfiles demandados por la empresa.

CR 5.2 Elaborar pruebas teórico-prácticas que permitan comprobar el nivel profesional en las diferentes áreas, de los aspirantes a ingresar en la empresa, de acuerdo a los criterios establecidos.

CR 5.3 La negociación retributiva y el tipo de contratación es acorde con el nivel demostrado y en consonancia con el puesto de trabajo a desempeñar o con la colaboración a realizar.

CR 5.4 Cuando es contratado se comunica al trabajador la política de empresa: tipo de retribución y contratación, vacaciones, permisos, formación, promoción interna, u otros.

CR 5.5 Los acuerdos económicos y de relación profesional, en el caso de los colaboradores externos, se negocian y firman en el correspondiente acuerdo.

CR 5.6 Las funciones se le especifican con precisión a cada nuevo integrante del equipo y a los profesionales colaboradores, utilizando los soportes adecuados: bocetos informes técnicos, protocolos de trabajo, u otros.

CR 5.7 Se ponen en funcionamiento los protocolos de sustitución establecidos, en los casos de ausencia laboral, para que el normal desarrollo de las actividades de la empresa sea mínimamente afectado, debiendo ser conocedor cada integrante del equipo del trabajo que debe realizar.

RP 6: Realizar la gestión básica de la actividad profesional y empresarial desarrollada en centros o empresas del ámbito de la imagen personal, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR 6.1 El correcto funcionamiento del equipo informático y la aplicación disponible es comprobado, resolviendo las anomalías básicas a nivel usuario y solicitando, cuando proceda, la asistencia técnica externa.

CR 6.2 La asignación de usuarios de la aplicación informática se realiza aplicando los criterios de organización de la empresa.

CR 6.3 Los datos referidos a la gestión de la actividad profesional, se introducen en la aplicación con exactitud y diligencia.

CR 6.4 La información sobre los productos y servicios ofertados, clientes, proveedores, personal del centro, y aquella que se considere relevante en la actividad desarrollada se mantiene actualizada y se realizan las copias de seguridad con la periodicidad recomendada.

CR 6.5 La introducción de la información referida a los distintos tipos de servicios permite identificar los principales parámetros para la gestión del servicio con calidad y la gestión del cobro al cliente y/o al colaborador.

CR 6.6 Se identifican, en la emisión de las facturas, los datos del cliente, el tipo de IVA y la forma de pago, realizando las verificaciones oportunas.

CR 6.7 La introducción de datos vinculados al personal de la empresa, tales como tipo de contrato, formación o número de servicios realizados, respeta la confidencialidad y permite mejorar la gestión de los recursos humanos.

CR 6.8 Los datos recogidos de los clientes permiten el desarrollo de una gestión comercial integrada, principalmente vinculada con la facturación, citación, demanda de servicios y acciones dirigidas a la fidelización del cliente.

RP 7: Aplicar los parámetros que determinan la calidad global de la gestión y organización de los equipos y servicios para garantizar la mejora continua, proponiendo en su caso medidas correctoras.

CR 7.1 Los parámetros que definen la calidad de la gestión y del servicio, se identifican para optimizar los resultados previstos.

CR 7.2 Las normas de control de calidad se aplican para optimizar la organización de los equipos y servicios, siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

CR 7.3 Se evalúa la calidad de la gestión y organización y de las acciones formativas, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.

CR 7.4 Se controla la calidad de los servicios, supervisando el cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

CR 7.5 Se cumplen rigurosamente las normas de comportamiento en cuanto a respeto, amabilidad, responsabilidad, otros y en caso necesario, se proponen las medidas correctoras oportunas para mejorar el trato y la atención al cliente.

CR 7.6 Se proponen las medidas correctoras oportunas, en caso de detectar desviaciones, para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los potenciales clientes.

CR 7.7 Se establecen procedimientos para controlar el cumplimiento de las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de imagen personal.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos, aparatos, útiles y materiales para los diferentes tratamientos y trabajos técnicos propios de los servicios que prestan las empresas de imagen personal. Programas informáticos de bases de datos, procesadores de texto y de gestión integrada básica para empresas de imagen personal. Equipos informáticos.

Productos y resultados

Organización de equipos, reparto y supervisión de actividades profesionales. Realización de acciones de formación e información. Gestión informatizada de tareas diarias de la empresa de Imagen Personal. Calidad en la gestión de equipos humanos y actividades.

Información utilizada o generada

Información técnica emitida por el fabricante de los productos, aparatos y materiales, fichero comercial, informes profesionales remitidos. Normativa propia de la empresa. Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos. Listado de clasificación de clientes. Bases de datos. Textos sobre temas comerciales. Soportes publicitarios: folletos, catálogos, otros. Revistas especializadas. Información de ¿stock¿ de almacén, Fichas de clientes. Programas informáticos. Normas reguladoras de establecimientos de Imagen Personal. Modelos de contratos. Informes para derivar a otros profesionales. Consentimiento informado. Protocolos de trabajos técnicos y de atención al cliente. Programas de tratamiento de imagen. Manual de acogida, atención y despedida. Legislación vigente sobre productos, cosméticos y aparatos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4 Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal.

Nivel 2
Código UC0352_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Identificar las demandas y necesidades del cliente para informar y asesorar sobre los productos y servicios de venta en Imagen Personal.

CR 1.1 Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades del cliente, se aplican con el fin de seleccionar los productos cosméticos, útiles, aparatos o servicios que pueden satisfacerlas.

CR 1.2 El cliente es informado sobre la gama de útiles y aparatos de uso en peluquería y estética que pueden dar respuesta a sus demandas, así como del material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes, destacando, en caso necesario, la novedad del producto.

CR 1.3 El cliente es informado sobre las características de color, olor, textura, forma cosmética y propiedades -función y efectos- más significativas del producto cosmético objeto de la venta, así como sobre las características que los diferencian de los de la competencia, apoyando la información en argumentos técnicos, tales como composición, mecanismos de actuación y criterios de selección del producto cosmético.

CR 1.4 La información suministrada se ordena y expresa en un lenguaje claro y comprensible.

CR 1.5 El cliente es informado sobre novedades o tendencias de moda en cuanto a productos y servicios de Imagen Personal.

CR 1.6 El profesional transmite la mejor imagen de la empresa a través de un aspecto personal impecable y de un comportamiento amable y correcto.

RP 2: 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.

CR 2.1 En la presentación al cliente se resaltan las cualidades y características más interesantes del producto o aparato, su relación precio/calidad/cantidad y otros aspectos relevantes, utilizando los argumentos adecuados en función del tipo de cliente.

CR 2.2 El producto se muestra al cliente resaltando tanto las características de la presentación, como la relación capacidad-contenido del envase, las cualidades cosméticas y los accesorios que se acompañan.

CR 2.3 La elección del modelo o soporte sobre el que se llevará a cabo la demostración, se realiza en función de las características del producto, minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.

CR 2.4 El cliente es acomodado respetando las normas de seguridad y salud y teniendo en cuenta las posibilidades que ofrezca el lugar de trabajo.

CR 2.5 Las características diferenciales del producto respecto de otros de la competencia, se destacan durante la demostración.

CR 2.6 El cliente es informado sobre el mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos que se pretenden vender.

CR 2.7 La información suministrada sobre las características, pautas de utilización y conservación, se corresponde con la facilitada por el fabricante del producto, útil o aparato.

CR 2.8 En las demostraciones de productos cosméticos decorativos para maquillaje, se proporcionan pautas para realizar una buena aplicación y para el auto-maquillaje.

CR 2.9 El cliente es asesorado sobre los productos y servicios que pueden satisfacer sus necesidades, con claridad y exactitud -usos, características, precio, beneficios, otros- utilizando las herramientas de ayuda al punto de venta y ofreciendo otros productos y servicios sustitutivos en caso de no poder suministrar éstos.

RP 3: 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.

CR 3.1 Antes de realizar la propuesta de venta se comprueban las existencias de productos, útiles y aparatos.

CR 3.2 Al cliente se le informa acerca del precio del producto según los distintos tamaños o tipos de envase y el tipo de presentación o forma cosmética, utilizando como argumentación las características que se han resaltado en la demostración.

CR 3.3 El emplazamiento adecuado del soporte promocional se determina teniendo en cuenta los efectos psicológicos que produce en el cliente.

CR 3.4 Durante el desarrollo de la campaña promocional, en la relación con el cliente/usuario se aplican los siguientes criterios:

- La manipulación e información del proceso del producto/servicio está de acuerdo con las características de éste.
- El comportamiento hacia el cliente es amable y de empatía, transmitiendo la información de forma clara y precisa.

CR 3.5 El cliente es informado sobre las ventajas de la prestación del servicio, precio, sesiones y del resultado que se espera conseguir.

CR 3.6 Para dar una respuesta adecuada a las objeciones que pueda plantear el cliente se aplican las técnicas de venta y de comunicación precisas.

CR 3.7 En función del tipo de cliente para abordar el cierre de la venta se identifica la estrategia que ha de utilizarse.

CR 3.8 Para los argumentos de la venta se utilizan los estudios adecuados con el fin de obtener información de la competencia y definir los valores añadidos que pueden llevar los productos, aparatos o servicios objeto de la venta, para diferenciarlos de la competencia.

CR 3.9 El cliente es informado de los valores añadidos como formación, técnicas de aplicación, información técnica de cada producto o servicio que se vende.

RP 4: Realizar procesos de seguimiento y post-venta que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio.

CR 4.1 Las fichas técnicas y comerciales se analizan para obtener datos significativos desde el punto de vista comercial.

CR 4.2 Las técnicas adecuadas se aplican para que permitan obtener conclusiones acerca de los resultados de la acción promocional.

CR 4.3 Las desviaciones se comprueban, comparando los logros con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo -clientes potenciales- y el volumen de ventas, para determinar, en su caso, las medidas correctoras necesarias.

CR 4.4 Todos los mecanismos de control se ponen en marcha para que permitan comprobar la rentabilidad y la eficacia de las promociones realizadas y definir, si fuera necesario, medidas correctoras.

CR 4.5 Para obtener información sobre el grado de satisfacción de los clientes, se aplican métodos de observación directa.

CR 4.6 En el servicio post-venta se aplican técnicas que permitan evaluar la eficacia e idoneidad de la venta y la fidelización del cliente.

CR 4.7 Las operaciones de control se realizan para comprobar la eficacia de las acciones de valor añadido y se proponen correcciones con acciones que permitan mejorar los resultados si fuera necesario.

RP 5: Atender y resolver, en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.

CR 5.1 Ante la queja o reclamación presentada por un cliente, de forma presencial o no presencial, se adopta una actitud positiva utilizando un estilo asertivo.

CR 5.2 La naturaleza de la reclamación se identifica, cumplimentando correctamente la documentación que se requiera según el procedimiento establecido, informando al cliente del proceso que debe seguir.

CR 5.3 Frente a las quejas o reclamaciones se adopta una postura segura mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la organización y aplicando la normativa vigente en este ámbito.

CR 5.4 Las reclamaciones y las quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, una herramienta informática donde se vierta el proceso.

CR 5.5 Cuando la información o contingencia sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez.

CR 5.6 Las reclamaciones se atienden y resuelven siguiendo criterios de uniformidad, integrándose y adaptándose al trabajo en equipo, colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos.

CR 5.7 En el tratamiento de las reclamaciones, se toman las medidas correctoras adecuadas, adaptando una actitud positiva.

Contexto profesional

Medios de producción

Programas bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas.

Productos y resultados

Bases de datos de promoción y venta de productos y servicios de estética. Asesoramiento técnico y demostraciones a clientes.

Información utilizada o generada

Información técnica emitida por el fabricante de los productos, aparatos y materiales que se promocionan;

fichero comercial; informes profesionales remitidos.

Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos: fondos, coloretos, labios, sombras, uñas, tintes, otros. Listado de precios y ofertas, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa, información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Información general y comercial de la empresa Plan de marketing. Listado de clasificación de clientes. Bases de datos. Argumentos de venta, modelo de quejas o reclamaciones. Textos sobre temas comerciales. Soportes publicitarios: folletos, catálogos, otros. Revistas especializadas. Información de "stock" en almacén. Fichas de clientes. Equipos informáticos. Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Legislación vigente sobre cosméticos, productos y aparatos.

MÓDULO FORMATIVO	1 Diagnóstico y protocolos de alteraciones capilares estéticas
Nivel	3
Código	MF1261_3
Asociado a la UC	Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos
Duración horas	120

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Aplicar técnicas para la elaboración de protocolos de diagnóstico y la documentación técnica necesaria.**
- CE1.1 Identificar los documentos y fichas técnicas que se utilizan en el diagnóstico capilar estético y en la elaboración de protocolos normalizados de tratamientos capilares estéticos, post-traumáticos y post-quirúrgicos.
- CE1.2 Describir la estructura y apartados de la documentación utilizada en el diagnóstico y capilar estético.
- CE1.3 En casos prácticos de elaboración de documentación para el análisis capilar estético:
- Identificar los documentos.
 - Elaborar los documentos: historial, fichas, cuestionarios.
 - Elaborar informes tipo para derivar clientes a otros profesionales.
- CE1.4 Describir los procedimientos normalizados a seguir para el diagnóstico capilar estético.
- CE1.5 En casos prácticos de elaboración de protocolos de diagnóstico:
- Identificar los medios.
 - Describir las técnicas: a la vista, al tacto y con equipos de diagnóstico.
 - Detallar los signos, síntomas y posibles causas de las diferentes alteraciones capilares.
 - Elaborar los procedimientos normalizados para el diagnóstico capilar estético, teniendo en cuenta los medios disponibles.
- C2: Analizar la anatomía y fisiología del cuero cabelludo y cabello relacionándolas con las alteraciones capilares estéticas.**
- CE2.1 Describir las estructuras anatómicas de la cabeza, huesos, músculos, irrigación sanguínea e inervación, relacionándolas con las funciones que ejercen.
- CE2.2 Describir el órgano cutáneo explicando su estructura y funciones.
- CE2.3 Identificar los anexos cutáneos explicando su estructura y funciones y su repercusión en las alteraciones capilares.
- CE2.4 Explicar la composición y función de las secreciones cutáneas y su distribución en el cuero cabelludo.
- CE2.5 Clasificar y describir los distintos tipos de cabello y su relación con los fototipos cutáneos.
- CE2.6 Describir las características, signos, síntomas, causas y evolución de las alteraciones detectadas en el cabello y en el cuero cabelludo: estructura, color, cantidad, lipidación, queratinización, alopecias, sensibilizaciones, post-traumáticos, post-quirúrgicos, otros, así como los posibles factores físicos, genéticos, psicológicos y nutricionales que pueden influir.
- CE2.7 Identificar los indicios de patología que permitan diferenciar las alteraciones capilares estéticas de las patológicas, y en su caso, remitirlas a la consulta especializada.
- CE2.8 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados:
- Identificar las alteraciones estéticas capilares describiendo las estructuras afectadas y las posibles causas.
 - Determinar si existen signos de patología que contraindiquen la aplicación de tratamientos estéticos.
- C3: Aplicar técnicas de diagnóstico para evaluar las características y condiciones del cuero cabelludo y cabello.**
- CE3.1 Elaborar modelos de documentación profesional: ficha técnica de diagnóstico e informe para remitir al cliente a otros profesionales, justificando los distintos apartados y preguntas para realizar el diagnóstico profesional.
- CE3.2 Describir las distintas técnicas empleadas para realizar el diagnóstico profesional: análisis visual y táctil del aspecto del cuero cabelludo y cabello: sequedad, seborrea, pitiriasis, alteraciones dermatológicas, brillo, textura, grosor, porosidad, cantidad, otras, sus fundamentos y aplicaciones.
- CE3.3 Describir las distintas técnicas con equipos de diagnóstico empleadas para realizar el diagnóstico profesional: lupa, micro-cámara, luz de Wood, medidor del grado de hidratación, sebómetro, otros, sus fundamentos y aplicaciones.
- CE3.4 En casos prácticos de diagnóstico de alteraciones capilares estéticas:
- Realizar el diagnóstico profesional manejando con destreza los medios técnicos y equipos, siguiendo el protocolo establecido y realizando las preguntas oportunas utilizando técnicas de entrevista.
 - Identificar los signos de alteraciones capilares registrándolos en la ficha técnica de diagnóstico ordenados y clasificados según el tipo de alteración.
 - Identificar las circunstancias de la salud general del cliente que pueden suponer una contraindicación del tratamiento estético.
 - Valorar la información obtenida, identificando las demandas y necesidades del cliente y emitiendo un diagnóstico profesional.
 - Elaborar el consentimiento informado.

CE3.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de análisis de alopecias:

- Preparar los equipos, accesorios y medios en condiciones de seguridad e higiene.
- Acomodar al cliente.
- Realizar el cuestionario profesional anotando la información obtenida en la ficha técnica.
- Preparar las zonas.
- Realizar la extracción de cabellos.
- Preparar los cabellos con los medios necesarios para su observación, bien al microscopio, bien al microvisor.
- Anotar los resultados en la ficha técnica.
- Realizar la valoración y el diagnóstico.

CE3.6 Indicar normas deontológicas profesionales que garanticen la confidencialidad de los datos del cliente.

C4: Identificar los mecanismos de actuación y efectos de los cosméticos, técnicas manuales y electroestéticas utilizadas en los tratamientos de las alteraciones capilares estéticas estableciendo criterios para su selección y aplicación.

CE4.1 Clasificar los cosméticos según su composición, tipos, efectos y zona de actuación.

CE4.2 Explicar el mecanismo de acción principal de los distintos grupos de cosméticos capilares: de higiene, mantenimiento y protección, y para tratamientos específicos, identificando los factores que pueden desencadenar reacciones adversas indicando los signos y síntomas que han de valorarse para prever la posible aparición de dichas reacciones.

CE4.3 Establecer los criterios de selección de los diferentes cosméticos en función del tratamiento y de los efectos que se deseen conseguir, determinando los criterios para realizar mezclas de productos y/o cosméticos para preparaciones extemporáneas, realizando los cálculos necesarios.

CE4.4 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados de alteraciones capilares:

- Identificar los activos cosméticos relacionándolos con la alteración capilar a tratar.
- Determinar los factores que indican cambios en los caracteres organolépticos de un cosmético que puedan ser indicio de un deterioro.
- Preparar mezclas de productos y cosméticos en condiciones de seguridad e higiene, calculando las proporciones necesarias y determinando la forma de aplicación.

CE4.5 Explicar los efectos de las diferentes técnicas de masaje estético, drenaje linfático, masajes por presión, otros, que se consiguen con el masaje capilar, así como sus indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

CE4.6 Identificar los signos y síntomas de las alteraciones cutáneas y principales patologías u otras condiciones de salud que supongan una contraindicación para la aplicación de técnicas manuales en el cuero cabelludo.

CE4.7 Clasificar las diferentes técnicas electroestéticas: con corriente continua, con corrientes variables de alta y media frecuencia, radiaciones infrarrojas, láser, otras que se aplican en los tratamientos capilares estéticos, explicando sus bases científicas, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

CE4.8 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de alteraciones capilares, indicar los parámetros y el tiempo de aplicación de:

- Corriente de alta frecuencia D¿Ansoval.
- Corriente de alta frecuencia de diatermia capacitiva.
- Radiaciones infrarrojas.
- Radiaciones láser.

CE4.9 Establecer los criterios de selección y asociación de las diferentes técnicas electroestéticas, identificando los signos y síntomas de las alteraciones cutáneas y principales patologías u otras condiciones de salud que supongan la aplicación de técnicas electroestéticas en el cuero cabelludo.

C5: Aplicar técnicas para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo para el tratamiento de las alteraciones capilares estéticas en condiciones de seguridad e higiene.

CE5.1 Explicar la estructura y apartados que deben tener los protocolos normalizados de los tratamientos capilares estéticos.

CE5.2 Describir los métodos de aplicación de las técnicas electroestéticas, electromagnéticas, de acción físico-química, manuales y cosméticas empleadas en la aplicación de tratamientos capilares.

CE5.3 En casos prácticos debidamente caracterizados, diseñar protocolos normalizados para el tratamiento de las alteraciones capilares estéticas: estructurales, grasa, caspa, alopecias, otros, indicando los medios técnicos y cosméticos necesarios, el número de sesiones, las fases, secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas.

CE5.4 En casos prácticos de elaboración de documentación de protocolos normalizados para tratamientos de acondicionamiento, grasa, caspa, alopecias:

- Describir los diferentes apartados que se deben incluir.
- Elaborar el documento base de los protocolos de cada tratamiento.
- Destacar las especificaciones sobre la aplicación de cosméticos y aparatos.
- Elaborar el informe y propuesta para el cliente.

CE5.5 En diferentes casos prácticos de elaboración de protocolos normalizados de trabajo:

- Identificar las alteraciones.
- Elaborar el protocolo normalizado de las diferentes alteraciones capilares.

C6: Aplicar técnicas para personalizar los protocolos normalizados de los diferentes tratamientos capilares estéticos en función del diagnóstico y de las demandas del cliente, elaborando y presentando la propuesta.

CE6.1 Seleccionar las técnicas cosméticas, manuales y electroestéticas adecuadas en función del diagnóstico y del estado actual del cliente para adaptar el protocolo normalizado.

CE6.2 Describir las alteraciones que requieren tratamiento médico o autorización para la aplicación de tratamientos capilares.

CE6.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de adaptación de un protocolo normalizado indicar:

- Resultado del diagnóstico y estado actual del cliente.
- Técnicas a emplear y precauciones a seguir
- Secuenciación de las fases.
- Temporalización.
- Número y duración de las sesiones.
- Frecuencia del tratamiento.

CE6.4 En casos prácticos debidamente caracterizados, elaborar protocolos personalizados de las diferentes alteraciones capilares estéticas: estructurales, deshidratación, grasa, caspa, alopecias, entre otras.

CE6.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de adaptación de protocolos de tratamientos capilares estéticos post-traumáticos y post-quirúrgicos:

- Valorar la zona capilar a tratar
- Considerar las indicaciones del médico especialista.
- Identificar la precauciones y contraindicaciones.
- Definir número de sesiones, tipo de cosméticos y otras técnicas a emplear.

CE6.6 En supuestos prácticos debidamente caracterizados elaborar propuestas de tratamientos capilares estéticos.

CE6.7 Explicar las pautas a seguir en la presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos.

CE6.8 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos:

- Informar del resultado del diagnóstico y del tratamiento a realizar con un lenguaje claro y sencillo.
- Consensuar con el cliente la propuesta de tratamiento que se adapte a sus necesidades y demandas.
- Registrar en la ficha técnica los datos relativos al cliente y al protocolo de tratamiento, indicando el número de sesiones, la secuenciación y periodicidad del mismo.
- En caso necesario, proponer al cliente tratamientos alternativos que se adapten a sus necesidades y demandas.

C7: Identificar los parámetros que determinan la calidad del servicio en la realización del diagnóstico y la elaboración de protocolos de tratamientos capilares estéticos.

CE7.1 Establecer normas de calidad para las instalaciones, medios técnicos y productos.

CE7.2 Determinar si los protocolos normalizados de trabajo se ajustan a los medios disponibles y a las demandas generales de los clientes.

CE7.3 Establecer criterios para comprobar el cumplimiento y seguimiento de los protocolos de trabajo establecidos, diseñando modelos para el registro de los procesos.

CE7.4 Evaluar el grado de satisfacción del cliente anotando las posibles incidencias y proponiendo medidas correctoras para optimizar la prestación del servicio.

CE7.5 Establecer, en caso necesario, las medidas correctoras oportunas para optimizar el servicio prestado y mejorar el grado de satisfacción del cliente.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a los criterios CE1.3, CE1.5; C2 respecto a los criterios CE2.8; C3 respecto a los criterios CE3.4, C3.5; C4 respecto a los criterios CE4.4, CE4.8; C5 respecto a los criterios CE5.5.3 CE5.4, CE5.5. C6 respecto a los criterios CE6.3 CE6.4, CE6.5, CE6.6, CE6.8.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos

1. Higiene y desinfección

Conceptos básicos para la higiene y desinfección: higiene, desinfección, esterilización, antiséptico, desinfectante. Clasificación.

Medios y técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles usados en los

tratamientos capilares.

Criterios para la selección de las técnicas de higiene, desinfección y esterilización.

2. Anatomía y fisiología aplicada a los tratamientos estéticos capilares

Anatomía y fisiología de las principales estructuras de la cabeza: huesos, músculos, irrigación e inervación relacionados con sus funciones.

El órgano cutáneo: estructura y funciones.

Anexos cutáneos: tipos y funciones.

El pelo: estructura, funciones, tipos, propiedades. Ciclo piloso.

Tipos de cabello: descripción y clasificación. Relación con los fototipos cutáneos.

3. Alteraciones de cabello y cuero cabelludo con repercusión estética

Descripción, signos y síntomas, naturaleza de la alteración, estructuras afectadas y distribución de: alteraciones estructurales, alteraciones cromáticas, alteraciones de la cantidad: alopecias e hipertrichosis, alteraciones en la secreción: hiperhidrosis y seborrea, alteraciones en la queratinización: pitiriasis o caspa. Otras alteraciones del cuero cabelludo: infecciones, infestaciones.

Alteraciones post-traumáticas y post-quirúrgicas capilares de tratamiento estético.

Influencias endocrinas, metabólicas y químicas sobre el ciclo piloso.

Factores psicológicos y enfermedades del cabello.

El cabello y el cuero cabelludo en las enfermedades sistémicas.

4. Fundamentos científicos de las técnicas estéticas utilizadas en los tratamientos capilares

Cosméticos: concepto, composición, principios activos, formas cosméticas. Clasificación de los cosméticos capilares.

Cosméticos para los tratamientos específicos. Activos cosméticos. Formas cosméticas. Mecanismos de actuación. Criterios de selección.

Cosméticos utilizados en los tratamientos capilares: higiene, mantenimiento y protección, tratamiento, Fitocosmética y aromaterapia en los tratamientos capilares.

Técnicas manuales en los tratamientos capilares.

Estructuras anatómicas donde se aplica el masaje.

Los masajes capilares. Efectos fisiológicos, indicaciones precauciones y contraindicaciones.

Clasificación de las técnicas manuales de aplicación en la zona capilar: masaje, drenaje linfático, masajes por presión, otros. Maniobras y efectos. Criterios de selección según las diferentes alteraciones.

Técnicas electroestética: fundamentos científicos.

Vaporizadores. Vibradores, otros.

Corrientes: continua o galvánica, variables de media y alta frecuencia, otros.

Radiaciones electromagnéticas: infrarrojos, ultravioleta, láser, otros.

Criterios de selección de las diferentes técnicas.

Características, normas de uso, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones de las técnicas electroestéticas.

5. Diagnóstico capilar estético

Elementos del protocolo de diagnóstico.

La entrevista como medio de estudio del cliente. Modelos de cuestionarios para la entrevista.

Documentación profesional: ficha técnica, historial estético, informe para derivar a otros profesionales.

Técnicas de diagnóstico. Fundamentos y aplicaciones.

Equipos y medios específicos para el estudio del cliente: fundamentos, normas de uso, precauciones.

Deontología profesional.

6. Protocolos de tratamientos capilares estéticos

Elementos del protocolo: proceso, secuenciación, temporalización, medios técnicos y equipos, evaluación, otros.

Protocolos normalizados de técnicas electroestéticas, cosméticas y manuales.

Protocolos normalizados de las alteraciones capilares estéticas.

Protocolos personalizados de tratamientos capilares estéticos.

Principales tratamientos médicos preventivos y paliativos de las alteraciones capilares.

Consentimiento informado.

7. Elaboración y presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos

Propuesta de tratamiento.

Definición, concepto, estructura y apartados.

Pautas de elaboración.

Técnicas de comunicación.

Métodos para la presentación.

8. Calidad en los procesos de tratamientos capilares estéticos

Parámetros que definen la calidad del servicio. Normas de calidad.

Evaluación del grado de satisfacción del cliente.

La seguridad e higiene como factor determinante en la calidad de la prestación de servicios de tratamientos capilares.

Gestión de residuos.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1.- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de realizar el diagnóstico estético y diseñar protocolos de tratamientos estéticos capilares, atendiendo a las características anatomofisiológicas, necesidades y demandas del cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado relacionada con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO	2 Aplicación de tratamientos capilares estéticos
Nivel	3
Código	MF1262_3
Asociado a la UC	Realizar tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene
Duración horas	150

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Realizar las operaciones de preparación de los de los medios técnicos y cosméticos necesarios para los tratamientos capilares estéticos, siguiendo el protocolo establecido y las normas de seguridad e higiene.**
- CE1.1 Indicar las normas que deben seguirse para mantener una imagen personal correcta: higiene, vestuario, actitudes, comunicación, otros.
- CE1.2 Describir los espacios, medios, equipos, cosméticos y productos necesarios para la realización del tratamiento estético capilar siguiendo el protocolo establecido.
- CE1.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, preparar al cliente para la aplicación de un tratamiento estético capilar:
- Recibir al cliente según el protocolo de acogida y las normas de cortesía establecidas.
 - Informar al cliente del servicio que se le va a aplicar, acompañándole al área de tratamiento, facilitándole la indumentaria y lencería específica.
 - Acomodar al cliente en la posición adecuada y realizar las operaciones previas de preparación del cuero cabelludo y cabello
- C2: Aplicar técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de los tratamientos capilares estéticos siguiendo el protocolo establecido en condiciones de seguridad e higiene.**
- CE2.1 Explicar el concepto de higiene capilar valorando la repercusión de una correcta limpieza y un buen acondicionamiento del cabello en el resultado de todos los servicios de peluquería.
- CE2.2 Clasificar los diferentes tipos de tratamientos de higiene capilar describiendo sus características.
- CE2.3 Establecer criterios que permitan seleccionar el método de limpieza del cuero cabelludo y del cabello más idóneo en cada caso.
- CE2.4 Describir las técnicas de masaje capilar que se deben aplicar en los tratamientos de higiene, sus efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
- CE2.5 En casos prácticos de aplicación o supervisión de técnicas de higiene capilar debidamente caracterizados:
- Describir los aspectos a considerar, las pautas de aplicación y secuenciación de las fases del proceso de higiene capilar: temperatura del agua, cosméticos, dosificación, otras, teniendo en cuenta el protocolo personalizado de tratamiento.
 - Aplicar las técnicas de lavado y aclarado de cuero cabelludo y cabellos respetando los parámetros establecidos en el protocolo del tratamiento.
 - Aplicar y manejar con destreza los equipos técnicos y cosméticos manteniendo las medidas de seguridad e higiene.
 - Realizar la aplicación e indicar los tiempos de exposición de los cosméticos de higiene en función de las pautas preestablecidas.
 - Controlar la evolución del proceso, valorando y atendiendo las observaciones del cliente durante la aplicación de las técnicas de higiene capilar.
 - Registrar en la ficha técnica las incidencias del cliente que se deberán tener en cuenta en posteriores visitas al centro capilar.
 - Aplicar medidas de higiene a los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.
- C3: Aplicar cosméticos específicos para el tratamiento del cuero cabelludo y el cabello y analizar los mecanismos de actuación, los efectos y las posibles reacciones adversas.**
- CE3.1 Describir los criterios de selección de los cosméticos para el tratamiento capilar estético teniendo en cuenta las características del cuero cabelludo y cabello del cliente.
- CE3.2 Comprobar el estado de los cosméticos identificando las alteraciones o posibles modificaciones en su composición, observando los caracteres organolépticos como aspecto, color, olor, otros.
- CE3.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar las operaciones físico-químicas previas para la preparación y manipulación de los cosméticos a utilizar en el tratamiento, teniendo en cuenta el protocolo de trabajo establecido y las indicaciones de los laboratorios.

CE3.4 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de cosméticos de tratamiento:

- Preparar al cliente protegiendo su indumentaria y las zonas cutáneas cercanas que no vayan a ser tratadas.
- Seleccionar los cosméticos capilares para el tratamiento y realizar las operaciones de preparación, mezcla y dosificación teniendo en cuenta las proporciones establecidas, consistencia, temperatura y zona de aplicación.
- Aplicar los cosméticos en función de la localización y de las características de la alteración, los tiempos de exposición, indicaciones y contraindicaciones y las normas del laboratorio fabricante.
- Realizar las maniobras masaje manual y/o con aparatos, para favorecer la penetración y el efecto de los productos cosméticos de tratamiento.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para el tratamiento de residuos.

CE3.5 Identificar los signos y síntomas de las diferentes reacciones adversas a los cosméticos utilizados en los tratamientos capilares estéticos.

C4: Aplicar las diferentes técnicas de masaje estético manual y mecánico analizando los mecanismos de actuación y relacionándolas con los efectos que producen en los tratamientos capilares.

CE4.1 Identificar las alteraciones dermatológicas del cuero cabelludo que desaconsejen la aplicación de técnicas de masaje estético.

CE4.2 Realizar un esquema que recoja las distintas técnicas manuales de masaje estético, drenaje linfático, masaje por presión, otras que se aplican en los tratamientos capilares.

CE4.3 Seleccionar la técnica y las maniobras de masaje manual o mecánico en el cuero cabelludo, nuca y espalda de acuerdo a los tratamientos de las diferentes alteraciones capilares justificando su elección.

CE4.4 En un caso práctico, realizar las distintas técnicas de masaje estético observando los parámetros específicos en cada una de ellas; el tiempo, la intensidad, el ritmo y la dirección, ajustándolos a los efectos que se deseen conseguir.

CE4.5 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de técnicas manuales capilares:

- Preparar al cliente limpiando y preparando las zonas a tratar identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Seleccionar la técnica de masaje manual a realizar: estético, drenaje linfático, masaje por presión, otros. de acuerdo a la sensibilidad del cliente, alteración estética a tratar y protocolo del tratamiento.
- Realizar las maniobras de masaje capilar respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.
- Registrar los datos que se consideren importantes para los resultados que se pretenden conseguir en la ficha técnica.
- Seleccionar la técnica de masaje mecánico a realizar de acuerdo a la sensibilidad del cliente, alteración estética a tratar y protocolo de tratamiento establecido.
- Realizar las maniobras de masaje capilar mecánico, respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.

C5: Aplicar las diferentes técnicas electroestéticas de tratamiento capilar estético, analizando los mecanismos de actuación y relacionándolas con los efectos que producen.

CE5.1 Describir la acomodación del cliente y las técnicas de preparación de la piel de la zona a tratar en las condiciones que requiera la aplicación de cada una de las técnicas electroestéticas.

CE5.2 Elaborar un cuadro resumen con la descripción de los efectos y las sensaciones que producen las diferentes técnicas electroestéticas: aplicación de corrientes galvánicas, variables, radiaciones electromagnéticas.

CE5.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, seleccionar y preparar los accesorios, electrodos y placas necesarios para la aplicación de los diferentes equipos de electroestética: galvánica, diatermia, masaje indirecto, efluvios con alta frecuencia D_z Ansorval, gimnasia pasiva, radiaciones I.R., UV, láser, otras.

CE5.4 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de corrientes de alta frecuencia:

- Preparar al cliente siguiendo las normas de seguridad, identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Indicar las normas a seguir sobre las posturas a adoptar a lo largo del proceso, así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Programar los parámetros de aplicación: dirección, intensidad y tiempo según el protocolo establecido.
- Aplicar los cosméticos específicos.
- Aplicar en la zona de tratamiento los electrodos seleccionados atendiendo a la sensibilidad del cliente registrando los datos que se consideren importantes en la ficha técnica.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizado el tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

CE5.5 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de radiaciones infrarrojas:

- Preparar al cliente siguiendo todas las normas de seguridad, identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Indicar al cliente las posturas a adoptar a lo largo del proceso así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Programar el tiempo de aplicación según el protocolo establecido y la sensibilidad del cliente.
- Registrar los datos más significativos y las incidencias en la ficha técnica.

CE5.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de radiaciones láser:

- Preparar al cliente siguiendo las normas de seguridad, identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Comunicar las instrucciones oportunas sobre las posturas y la actitud a adoptar a lo largo del proceso así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Seleccionar y programar los parámetros de dosimetría, tiempo y dirección según el protocolo establecido, adecuándolo a la finalidad prevista en el tratamiento.
- Seleccionar y preparar los accesorios.
- Aplicar la radiación láser sobre la zona respetando las precauciones y observando en todo momento las reacciones de la persona.
- Registrar los datos más significativos y las incidencias en la ficha técnica.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

C6: Realizar tratamientos estéticos capilares asociando la utilización técnicas manuales, cosméticas y electroestéticas siguiendo el protocolo establecido y en condiciones de seguridad e higiene.

CE6.1 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación o supervisión de tratamientos capilares estéticos:

- Preparar y acomodar al cliente adecuadamente en función del tratamiento estético capilar a aplicar.
- Preparar los cabellos y el cuero cabelludo: cepillado, separación del cabello, otros, en función del diagnóstico y el protocolo de trabajo establecido.
- Indicar las instrucciones oportunas sobre las posturas y la actitud a adoptar a lo largo del proceso a desarrollar así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Seleccionar los útiles y materiales a emplear que, preferiblemente serán de un solo uso, en caso contrario, limpiar, esterilizar y/o desinfectar previamente, según el material y el uso al que estén destinados.
- Seleccionar los cosméticos realizando las mezclas necesarias, manipulando los productos en condiciones de seguridad e higiene.
- Seleccionar la técnica de masaje y aplicar las maniobras adecuadas al tipo de tratamiento.
- Realizar los cálculos necesarios para programar los aparatos en función de las técnicas a realizar..
- Aplicar las técnicas prescritas respetando los parámetros y secuenciación establecidos en los protocolos.
- Manejar con destreza y seguridad los útiles, accesorios y aparatos indicados para el tratamiento.
- Observar las reacciones del cliente durante la aplicación del tratamiento.
- Registrar en la ficha técnica las incidencias surgidas a lo largo de la sesión y las observaciones del cliente.
- Establecer criterios para resolver las incidencias que se presenten en caso de detectar alguna alteración dermatológica de tipo infecciosa o parasitaria describiendo las pautas de comportamiento profesional a seguir y las medidas de higiene y desinfección a adoptar de los equipos, útiles y lencería utilizados.
- Describir las normas de actuación a seguir en caso de que exista un tratamiento médico paralelo.

CE6.2 Explicar los diferentes tipos de tratamientos post-quirúrgicos y post- traumáticos capilares estéticos y las técnicas que se pueden aplicar.

CE6.3 En un caso práctico de preparación del cliente para la realización de un tratamiento pre o post-quirúrgico o post-traumático debidamente caracterizado:

- Comprobar el informe y/o la prescripción médica, analizando las características del cliente y anotando los datos en la ficha técnica
- Seleccionar los medios técnicos y los cosméticos para el tratamiento a realizar, según la prescripción médica o en su caso el protocolo establecido.
- Acomodar al cliente comprobando que la indumentaria y accesorios son los adecuados para la aplicación de las técnicas.
- Informar al cliente sobre las técnicas que se van a aplicar, sus efectos y las sensaciones que va a percibir, indicando las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante la aplicación del tratamiento.

CE6.4 En un caso práctico de aplicación de un tratamiento pre o post-quirúrgico o post- traumático, debidamente caracterizado:

- Aplicar técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de los cosméticos del tratamiento..
- Realizar el tratamiento pre-quirúrgico o pre-medicina estética según el protocolo establecido, combinando adecuadamente las técnicas y tratamientos de hidratación, regeneración, mejora de la elasticidad y vascularización del cuero cabelludo, otros.
- Realizar el programa de tratamiento post-quirúrgico o post-traumático, según el protocolo establecido, combinando adecuadamente las técnicas cosméticas, manuales: y electroestéticas.
- Registrar en la ficha técnica las incidencias surgidas en la realización del tratamiento y las observaciones del cliente.

CE6.5 En casos prácticos debidamente caracterizados de atención clientes que están recibiendo tratamientos post-quirúrgicos o post-trumáticos:

- Describir los efectos no deseados o reacciones adversas que pueden aparecer durante la aplicación de las técnicas del tratamiento, reconociendo cuando debe suspenderse y, en su caso, derivar al cliente a la consulta médica.
- Explicar el procedimiento de actuación en el protocolo de atención al cliente durante el desarrollo de las distintas etapas del tratamiento en este tipo de situaciones.
- Indicar que tipo de información se debe poner en conocimiento del cliente antes y después de los tratamientos capilares.

CE6.6 Explicar medidas de seguridad e higiene a los espacios, personal, cliente, medios y equipos técnicos, una vez finalizada la ejecución del tratamiento, garantizando las condiciones óptimas para una nueva utilización y desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

C7: Aplicar métodos para el diseño y la colocación de prótesis capilares en función de las características personales y en condiciones de seguridad e higiene.

CE7.1 Describir y clasificar los diferentes tipos de prótesis capilares, teniendo en cuenta el estilo, la edad y el sexo de la persona.

CE7.2 Explicar los métodos para realizar la toma de medidas para el diseño de prótesis en diferentes zonas del cuero cabelludo.

CE7.3 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de diseño de prótesis capilares:

- Preparar los materiales.
- Acomodar al cliente.
- Tomar las medidas de acuerdo a las pautas establecidas para su elaboración.
- Realizar el diseño detallando: medidas, forma y tamaño, color y longitud del pelo, características de la base de implantación, estilo, otros.

CE7.4 Describir los métodos para la aplicación y adaptación de prótesis capilares.

CE7.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de aplicación y adaptación de prótesis capilares:

- Preparar la cabina y el equipo en condiciones de seguridad e higiene.
- Acomodar al cliente.
- Analizar la base de implantación y el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello.
- Seleccionar los cosméticos en función de la base de implantación y el tipo y estado del pelo.
- Preparar la zona con los productos y métodos específicos.
- Preparar la prótesis con las operaciones técnicas específicas: higiene, peinado, otras.
- Aplicar la prótesis y adaptarla, empleando las técnicas de manipulado y adaptación adecuadas a las características morfológicas del cliente y de la zona.

CE7.6 Describir los cuidados de la prótesis, así como las pautas a seguir para su mantenimiento y conservación.

CE7.7 En supuestos prácticos debidamente caracterizados asesorar y entrenar al cliente sobre la forma de aplicación de la prótesis capilar y en su caso, los medios para su fijación, aclarándole las dudas que le puedan surgir.

C8: Informar y asesorar al cliente sobre los cuidados y productos idóneos para mantener y/o mejorar los resultados del tratamiento.

CE8.1 Indicar la información que debe recibir el cliente sobre el desarrollo del tratamiento que ha recibido, explicando en qué consiste su colaboración para optimizar los resultados finales.

CE8.2 Elaborar un informe sobre el modo de empleo de los cosméticos recomendados, pautas de aplicación y técnicas de auto-masaje que debe realizarse.

CE8.3 Describir las pautas a seguir por el cliente para la higiene, secado y peinado del cabello.

CE8.4 Enumerar los hábitos de vida saludable con repercusión en el estado del cabello y cuero cabelludo.

CE8.5 Describir las normas deontológicas de confidencialidad y protección de los datos personales del cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.

C9: Evaluar la calidad de los resultados obtenidos en la aplicación de tratamientos capilares estéticos y de atención al cliente y proponer, en caso necesario, las medidas correctoras correspondientes para conseguir los resultados previstos.

CE9.1 Identificar los puntos clave del proceso que han de ser evaluados, por ser determinantes en la calidad del servicio prestado, en la aplicación de los tratamientos capilares estéticos.

CE9.2 Definir los criterios de evaluación del proceso de aplicación de los tratamientos capilares estéticos.

CE9.3 Establecer normas de calidad para las instalaciones, medios técnicos y productos.

CE9.4 Evaluar el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido.

CE9.5 En un caso práctico de evaluación de un tratamiento capilar estético debidamente identificado:

- Evaluar los resultados de las diferentes fases del proceso y resultado final.
- Evaluar el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido.
- Detectar las desviaciones y anomalías producidas en la aplicación del tratamiento, analizando y valorando las causas que las han producido.
- En caso de desviaciones durante el proceso, proponer las medidas correctoras necesarias para la consecución de los resultados previstos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a los criterios CE1.3; C2 respecto a los criterios CE2.5; C3 respecto a los criterios C3.3, C3.4; C4 respecto a los criterios CE 4.4, CE 4.5; C5 respecto a los criterios CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6; C6 respecto a los criterios CE6.1, CE6.3, CE6.4, CE6.5; C7 respecto a los criterios CE7.3, CE7.5, CE7.7; C9 respecto a los criterios CE9.5.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos

1. Preparación de los medios e instalaciones

Preparación del cliente.

Preparación del profesional.

Técnicas de selección y preparación de medios técnicos.

Preparación de instalaciones.

Métodos de higiene, desinfección y esterilización de instalaciones y medios.

2. Técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de tratamientos capilares estéticos

Clasificación y descripción de los tipos de lavado.

Técnicas de preparación del cabello, lavado y aclarado.

Técnicas de exfoliación.

Equipos y medios técnicos.

Criterios de selección de cosméticos y medios.

Técnicas de aplicación de los cosméticos.

Técnicas de aplicación de los aparatos.

3. Cosméticos específicos para la aplicación de los tratamientos capilares estéticos

Cosméticos de higiene y acondicionamiento capilar.

Cosméticos para las alteraciones capilares estéticas: pitiriasis o caspa, grasa, deshidratación, alopecias, alteraciones estructurales, otros.

Otros cosméticos para el cuidado de los cabellos: protectores solares, productos previos y posteriores a las coloraciones permanentes, productos previos y posteriores a las técnicas de cambio de forma permanente de los cabellos.

Últimos avances cosméticos.

Criterios de selección de los diferentes tipos de productos.

Técnicas de aplicación.

Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

4. Técnicas electroestéticas para la aplicación de los tratamientos capilares estéticos

Equipos de limpieza, esterilización y desinfección.

Equipos de corrientes continuas y variables.

Equipos de radiaciones electromagnéticas.

Vaporizadores y vibradores.

Otros aparatos auxiliares.

Últimos avances en aparatología específica.

Mecanismos de actuación, efectos, dosimetría, indicaciones, precauciones, contraindicaciones.

Métodos de aplicación.

Técnicas de mantenimiento y conservación.

5. El masaje capilar

Zonas de influencia. Efectos fisiológicos. Normas y aspectos para la realización del masaje capilar estético.

Técnicas de masaje capilar: relajante, estimulante, otros.

Masaje capilar estético.

Masaje para la higiene capilar.

Masaje de drenaje linfático manual.

Masajes por presión.

Técnicas de aplicación, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

6. Tratamientos de las alteraciones capilares estéticas

Tipos de tratamientos:

-Acondicionamiento.

-Alteraciones estructurales.

-Pitiriasis o caspa.

-Hiperhidrosis y seborrea.

-Alopecias.

-Asociados.

-Post-traumáticos y post-quirúrgicos.

-Otros tratamientos locales complementarios.

Pautas para la realización de los distintos tratamientos.

Efectos, indicaciones, precauciones, y contraindicaciones de los diferentes tratamientos.

7. Prótesis capilares

Tipos de prótesis: clasificación.

Toma de medidas.

Técnicas para el diseño de prótesis.

Mantenimiento: métodos, útiles y cosméticos.

Cosméticos y útiles para su aplicación.

Métodos de preparación de la piel.

Métodos de aplicación y adaptación.

Técnicas de asesoramiento y entrenamiento personal.

8. Información y asesoramiento técnico

Técnicas de información y asesoramiento técnico al cliente en los tratamientos capilares:

-Técnicas de aplicación de cosméticos de higiene y cuidado capilar.

- Secado y peinado de cabellos.
 - Pautas de aplicación de los cosméticos de tratamiento capilar a seguir en su domicilio.
 - Automasajes.
 - Hábitos de vida saludables.
- Deontología profesional.

9. Calidad, seguimiento y evaluación de tratamientos capilares estéticos

Criterios de calidad.

Métodos para la recogida de información.

Análisis e interpretación de la información obtenida.

Valoración de los resultados alcanzados y del grado de satisfacción del cliente.

Medidas de actuación para corregir desviaciones en los resultados esperados.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

- 1.- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de realizar Tratamientos Capilares Estéticos, atendiendo a las características anatomofisiológicas, necesidades y demandas del cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior relacionada con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- 2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO	3 Dirección y gestión de empresas de imagen personal
Nivel	3
Código	MF0795_3
Asociado a la UC	Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal
Duración horas	60

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización y coordinación de equipos de trabajo, materiales y medios, para realizar la distribución de actividades en un centro o empresa de imagen personal.

CE1.1 Explicar la organización de un centro o equipo de trabajo interno o de colaboradores externos, y la forma de relacionar y coordinar los medios materiales.

CE1.2 Determinar la distribución y coordinación de los servicios técnicos en función de los recursos y capacidades profesionales disponibles.

CE1.3 Argumentar la forma de transmisión de las instrucciones técnicas a los componentes del equipo y la posterior comprobación de la comprensión de la naturaleza de las mismas.

CE1.4 Identificar los tiempos de ejecución de los diversos trabajos técnicos de acuerdo con los protocolos establecidos.

CE1.5 Comprobar que todos los útiles, cosméticos, aparatos y herramientas, están en buenas condiciones de uso y reúnen todas las condiciones de seguridad e higiene.

CE1.6 Determinar las pautas de protección del cliente y del profesional en función del servicio a realizar.

CE1.7 Identificar y seleccionar el material de un solo uso, aplicando posteriormente el protocolo de material desechable y residuos.

CE1.8 Crear el procedimiento a seguir en caso de accidente del cliente o del profesional.

C2: Elaborar protocolos de atención al cliente y de comunicación interna y externa, aplicando las normas deontológicas profesionales.

CE2.1 Identificar los recursos o materiales disponibles y elaborar los protocolos atención al cliente y comunicación en todas las fases de proceso, teniendo en cuenta el entorno donde se desarrollan, los servicios a ofertar y el tipo de clientes.

CE2.2 Explicar las reglas de atención y amabilidad que deben aplicarse en el trato con los clientes, para facilitar la comunicación y potenciar una buena imagen del profesional y del Centro.

CE2.3 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, aplicar técnicas de comunicación de escucha activa, asertividad y empatía, identificando las características de cada técnica.

CE2.4 Elaborar protocolos de comunicación caracterizando cada canal y sus necesidades específicas

CE2.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados, para la resolución de quejas:

- Identificar el problema.
- Aplicar técnicas de escucha activa y asertividad.
- Proponer medidas correctoras.

CE2.6 Describir la normativa de protección de datos y elaborar fichas que recojan los aspectos más importantes de la legislación vigente y el código deontológico a seguir en el tratamientos de la información.

CE2.7 Esquematar las características y diferencias de la comunicación externa e interna.

CE2.8 Elaborar protocolos que recojan las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de Imagen Personal.

C3: Elaborar y aplicar propuestas técnicas de acciones de formación/información sobre nuevos productos, aparatos y técnicas de imagen personal.

CE3.1 Definir el tipo de formación según el grado de conocimiento, en actualización y en nuevas incorporaciones, teniendo en cuenta el trabajo a desarrollar.

CE3.2 Describir el tipo de formación que se debe programar teniendo en cuenta las características técnicas de los aparatos y/o productos y las instrucciones del laboratorio fabricante.

CE3.3 Establecer criterios para elaborar acciones formativas sobre nuevos productos y técnicas de Imagen Personal.

CE3.4 Diseñar una acción formativa sobre productos de última generación definiendo:

- Objetivos y contenidos.
- Materiales y recursos.
- Tipo de demostración.

CE3.5 Realizar una simulación de una sesión de formación/información utilizando los recursos didácticos y profesionales necesarios para su desarrollo.

C4: Determinar las competencias profesionales del personal analizando los medios y los recursos humanos

que se requieren en un centro o empresa de imagen personal.

CE4.1 Elaborar pruebas teórico-prácticas que permitan comprobar el nivel profesional en las diferentes áreas, de los aspirantes a ingresar en la empresa.

CE4.2 Elaborar un cuadro que recoja los diferentes tipos de contratación describiendo sus características

CE4.3 Confeccionar manuales de acogida con todos los apartados y contenidos que deben tener.

CE4.4 Determinar las funciones a desempeñar, según los diferentes puestos de trabajo de los equipos profesionales en las áreas de imagen personal.

CE4.5 Identificar los aspectos que debe recoger el código deontológico profesional que debe aplicarse a todas las actividades relacionadas con los clientes.

C5: Utilizar aplicaciones informáticas específicas del ámbito de la imagen personal en la gestión de la actividad desarrollada por centros tipo.

CE5.1 Identificar y explicar la función de los elementos básicos del ¿hardware¿ y ¿software¿ utilizados habitualmente en empresas de Imagen Personal.

CE5.2 Realizar pruebas de funcionamiento del equipo informático y comprobar las conexiones.

CE5.3 Explicar las prestaciones de una aplicación informática de gestión básica utilizada en empresas de Imagen Personal.

CE5.4 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información que proporcionan las aplicaciones informáticas.

CE5.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en relación con la actividad desarrollada en un determinado día por una peluquería, y utilizando la aplicación informática específica, introducir y tratar los datos relacionados con:

- Citas a clientes.
- Fichas de clientes.
- Facturas y cobro a clientes.
- Compra de productos.
- Venta de productos.
- Control de almacén de productos.

CE5.6 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles en bases de datos elementales vinculados a la gestión de personal de una empresa de Imagen Personal.

CE5.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de actividades desarrolladas en distintos tipos de empresas de servicios estéticos: Utilizar las funciones y procedimientos de una aplicación informática de gestión básica.

C6: Analizar los parámetros que determinan la calidad en las actividades y servicios de centros o empresas de imagen personal.

CE6.1 Identificar los aspectos que han de ser evaluados en los procesos de peinados y recogidos, para determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

CE6.2 En un caso práctico debidamente caracterizado, detectar y analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos

CE6.3 Enumerar las causas de carácter técnico o de atención personal y comunicación con el cliente, que pueden originar deficiencias en la prestación de un servicio de imagen personal.

CE6.4 En un caso práctico debidamente caracterizado, esquematizar el proceso de gestión, organización y formación de equipos y actividades asociando las desviaciones detectadas con las fases en las que se hayan producido.

CE6.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:

- Aplicar medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la gestión, organización y formación de equipos y recursos.
- Identificar las medidas que permiten una mejora continua de la calidad interna y externa.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

CE1.2, CE1.3, CE1.4, CE1.5, CE1.6, CE1.7 y CE1.8; C2 respecto a CE2.1, CE2.2, CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.1, CE3.2, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5.

Otras capacidades:

Realizar los procesos de peluquería, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demstrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demstrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Respetar la confidencialidad de la información.

Contenidos

1. Elaboración de protocolos de atención y comunicación con el cliente/personal en empresas de imagen personal

Comunicación externa: Protocolos de atención al cliente. Información al cliente de productos y servicios. Resolución de reclamaciones. Técnicas para resolver situaciones de crisis entre colaborador/cliente, cliente y colaborador. Elaboración de protocolos de comunicación con el cliente.

Comunicación interna: Técnicas para transmitir la información a los equipos de trabajo. Técnicas de motivación al equipo de trabajo. Técnicas de resolución de conflictos interpersonales entre colaboradores. Elaboración de protocolos de comunicación interna.

2. Coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal

La estructura jerárquica y su función.

La cualificación profesional de los colaboradores

Organigrama: funciones, cargos y competencias que se desempeñan en un espacio dedicado a las empresas o centros de Imagen Personal.

Tipos de servicios.

Los procesos de trabajo técnicos en las diferentes áreas de imagen personal y su desarrollo.

La motivación del equipo.

Captación, proceso y análisis de la información.

3. Procesos de formación/información en empresas de imagen personal

Las acciones formativas: estructura y características.

Técnicas de formación/información.

La formación de los profesionales.

Convocatoria y comunicación del plan de formación.

Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas.

Valoración de los resultados obtenidos.

4. Aplicaciones informáticas para la gestión básica de las empresas de imagen personal

Principales elementos del ¿hardware¿ y ¿software¿.

Configuración.

Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.

Gestión de los servicios.

Gestión de los productos.

Gestión de los clientes.

Gestión de los empleados.

5. Gestión de la calidad del centro o empresa de imagen personal

La atención al cliente y sus fases.

La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas.

Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.

Valoración de posibles resultados no satisfactorios y su resolución.

Ejecución de los cambios necesarios para conseguir la satisfacción del cliente.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula taller de 60 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la dirección y gestión de las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO	4 Asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal.
Nivel	2
Código	MF0352_2
Asociado a la UC	Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal.
Duración horas	60

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Programar la actuación en la venta a partir de los objetivos y el posicionamiento de las diferentes empresas de Imagen Personal.

CE1.1 Describir las características y la estructura de un argumentario técnico de ventas, precisando su función.

CE1.2 A partir de información convenientemente detallada sobre objetivos de venta, características de la empresa, de los productos y de la competencia, elaborar una programación de la acción de venta propia, utilizando:

- Líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos.
- Argumentario de ventas.
- Clasificación de clientes.
- Actualización de la información de la cartera de clientes.
- Análisis de las operaciones de venta realizadas.

CE1.3 En un supuesto práctico que recoja las características más importantes de una empresa: tipo de clientela, tipo de servicios, productos, otros aspectos de interés; programar los objetivos de venta de la empresa.

C2: Aplicar las técnicas adecuadas a la promoción y venta de productos y servicios para Imagen Personal.

CE2.1 Describir y explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE2.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales ya sea para venta presencial como no presencial.

CE2.3 Identificar las variables que intervienen en la conducta del cliente y las motivaciones de compra tanto en los productos como en los servicios.

CE2.4 Definir los objetivos que generalmente se persiguen en las acciones promocionales que se realizan en las empresas de servicios estéticos e identificar y describir los distintos medios promocionales que se utilizan.

CE2.5 Estimar situaciones susceptibles de introducir una acción promocional y definir las principales técnicas psicológicas que se aplican.

CE2.6 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio en la venta.

CE2.7 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE2.8 A partir de la caracterización de un producto, un supuesto grupo de clientes y empleando, en su caso, las aplicaciones informáticas y las demostraciones prácticas adecuadas, realizar la presentación del producto o servicio.

CE2.9 En la simulación de una entrevista con supuesto cliente, de un producto y un servicio estético:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de demandas, realizando las preguntas oportunas, utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del producto y servicio destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente y utilizando, en su caso, la información suministrada por la herramienta de ayuda al punto de venta manuales, ayudas electrónicas, así como realizar las demostraciones oportunas.
- Mantener una actitud que facilite la decisión de compra.
- Rebatir adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente y del canal empleado.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.

CE2.10 En la simulación de una entrevista con un cliente supuesto, y a partir de información convenientemente caracterizada:

- Describir los criterios comerciales para decidir la inclusión de un cliente en el plan de fidelización.
- Determinar las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación.
- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
- Aplicar las técnicas para potenciar el recuerdo y el vínculo del cliente.

C3: 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.

CE3.1 Identificar la documentación básica vinculada a las operaciones habituales de prestación de servicios estéticos o venta de productos.

CE3.2 Identificar la normativa aplicada a la venta de productos y servicios estéticos.

CE3.3 Dada la caracterización de un producto o servicio, un objetivo comercial y unas condiciones de venta base prefijadas:

- Elaborar la documentación básica utilizando en su caso, la información obtenida de la relación con el cliente.

C4: Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los

procedimientos establecidos.

CE4.1 Identificar las técnicas para prever conflictos.

CE4.2 Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones.

CE4.3 Describir las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas y reclamaciones de los clientes.

CE4.4 Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación y definir la información que debe contener.

CE4.5 En la simulación de una entrevista con un cliente, convenientemente caracterizada y establecida para atender determinados aspectos de una reclamación:

- Elaborar un plan de actuación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.
- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Cumplimentar correctamente la documentación requerida a través del correspondiente formulario, on line u off line.
- Confeccionar un informe con los datos de la reclamación y quejas, introduciendo, en su caso, esta información en la herramienta informática de gestión de reclamaciones.

C5: Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta en Imagen Personal.

CE5.1 Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y post-venta.

CE5.2 Describir los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta.

CE5.3 A partir de información convenientemente detallada sobre el sistema de seguimiento de clientes y procedimiento de control del servicio post-venta de una empresa, describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso, identificando:

- Las claves que la han provocado.
- El ámbito de responsabilidad.
- Actuación acorde al sistema aplicando los criterios establecidos garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post-venta.

CE5.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas, por distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático:

- Elaborar los escritos adecuados a cada situación -onomástica, navidad, agradecimiento- de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee -correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles y otros.-

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a: CE1.3; C2 respecto a: CE2.3, CE2.6, CE2.7, CE2.8; C3 respecto a: CE3.2; C4 respecto de: CE4.5; C5 respecto a: CE5.4.

Otras capacidades:

- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa, a las personas adecuadas en cada momento.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Respetar la confidencialidad de la información.

Contenidos

1. El marketing en el mercado de la estética

Diferencia entre productos y servicios estéticos.

Propiedades de los productos cosméticos.

Naturaleza de los servicios.

La servucción.

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.

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.

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.

5. Promoción y venta de productos y servicios de estética

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.

6. Resolución de reclamaciones

Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales. Elementos formales que contextualizan 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.

7. 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.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula-taller de 60 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el asesoramiento, promoción y venta de productos y servicios de peluquería y estética para la Imagen Personal.
 - Formación académica de Licenciado y otras de nivel superior relacionada con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.