

Estándar de competencias profesionales

Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje

Familia Profesional	Imagen Personal
Nivel	2
Código	ECP0354_2
Estado	BOE
Publicación	RD 615/2020

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Atender al cliente durante la realización de los servicios estéticos, para obtener información sobre sus necesidades y expectativas, aplicando los protocolos de recepción, atención durante el servicio y despedida, y proporcionando la información solicitada sobre los procedimientos y técnicas a aplicar.

IC1.1 El protocolo de atención y acogida para la recepción del cliente se aplica, acompañándole hasta la zona de espera o cabina de estética y respetando las normas de comunicación establecidas por la empresa.

IC1.2 El cliente se acomoda, en la posición anatómica indicada para la realización del análisis de la piel, siguiendo las directrices sobre ergonomía establecidas en el protocolo normalizado.

IC1.3 Las necesidades del cliente se identifican para su satisfacción, determinando los productos y/o servicios que solicita a través de técnicas de preguntas guiadas y de escucha activa, recogiendo esta información en la ficha del cliente y en los medios de gestión informáticos.

IC1.4 El servicio que se va a prestar se comunica al cliente, para indicarle el procedimiento a realizar, informándole de las sensaciones que va a tener durante la aplicación de las diferentes técnicas y el tiempo total de tratamiento.

IC1.5 El cliente se acomoda en la posición ergonómica indicada en función de la zona de tratamiento, para procurar su bienestar y respetando las normas de seguridad, higiene y salud.

IC1.6 Las medidas específicas de protección que se requieran en cada uno de los servicios, se aplican al cliente, observando el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en lencería y desechables (batas, toallas, cinta o gorro de material plástico, protectores de papel) así como los protocolos de atención al cliente del servicio o empresa.

EC2 Observar las características anatómo-fisiológicas del cliente y su estilo para seleccionar los servicios estéticos, personalizando el tratamiento o técnica a realizar en función de sus demandas y necesidades y cumpliendo la normativa sobre protección de datos personales aplicable.

IC2.1 Las características de la piel del cliente se valoran, determinando su tipología (piel seca, grasa, seboreica, entre otras) para identificar sus necesidades.

IC2.2 Los aparatos de diagnóstico: lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, medidor del grado de hidratación, entre otros, se utilizan para la observación del estado de la piel, detectando las posibles alteraciones.

IC2.3 Las alteraciones no patológicas que pueden suponer una contraindicación para la realización de los servicios de estética se identifican, personalizando el procedimiento, técnica o cosmético determinado.

IC2.4 Las alteraciones de la piel que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional se identifican procediendo a su derivación previo informe técnico.

IC2.5 El diagnóstico profesional se realiza a partir del análisis y la valoración de la información obtenida, para registrarlo en la ficha técnica del cliente, incluyendo los datos personales, el estado de la piel, las demandas del cliente y la técnica o tratamiento propuesto.

EC3 Seleccionar los cosméticos para la realización del servicio estético demandado por el cliente, teniendo en cuenta el diagnóstico profesional, su estilo y características.

IC3.1 El tipo de piel que presenta el cliente, su estado y posibles alteraciones se identifican, estableciendo los criterios que permitan seleccionar los cosméticos en los servicios estéticos que se van a realizar.

IC3.2 Las posibles alteraciones que presenta la piel del cliente se analizan, observando sus características y recogiendo la información en la ficha técnica, para seleccionar los cosméticos indicados a sus necesidades.

IC3.3 Los criterios de selección de cosméticos para la higiene e hidratación de la piel del cliente se establecen, teniendo en cuenta el tipo de piel y sus posibles alteraciones, así como la forma cosmética, los principios activos, los mecanismos de actuación y efectos de cada cosmético.

IC3.4 Los cosméticos específicos para la depilación mecánica, decoloración del vello y post-depilación, se seleccionan en función de su técnica de aplicación, composición y acción y de las características de la piel y del vello del cliente.

IC3.5 Los criterios de selección de cosméticos decorativos, se establecen para la realización del maquillaje social, en función de su composición, propiedades, indicaciones y características y deseos del cliente.

IC3.6 Las operaciones de preparación y manipulación de los cosméticos, se realizan en condiciones de seguridad e higiene, revisando su estado de conservación y la fecha de caducidad.

EC4 Preparar las instalaciones, los aparatos, accesorios y materiales para la realización de servicios estéticos, estableciendo los criterios de selección, teniendo en cuenta las características cutáneas del cliente y cumpliendo la normativa sobre seguridad e higiene aplicable.

IC4.1 Las condiciones de higiene, iluminación, ventilación y ambientación de la cabina para la realización de técnicas estéticas, se comprueban siguiendo el protocolo establecido por la empresa.

IC4.2 Las instalaciones, aparatos, útiles, accesorios y materiales se limpian, desinfectan y/o esterilizan según sus características y uso al que estén destinados, aplicando los métodos y equipos requeridos y de acuerdo con el protocolo de actuación indicado por la empresa.

IC4.3 Los aparatos se seleccionan para la realización del servicio de estética demandado por el cliente, verificando su conservación y funcionamiento, confirmando que reúnen las condiciones de seguridad e higiene.

IC4.4 Las instalaciones, aparatos, útiles, accesorios y materiales se desinfectan o esterilizan antes y después de cada servicio aplicando los métodos físicos y químicos requeridos en función de sus características y uso.

IC4.5 Los métodos de desinfección y esterilización empleados en la empresa se comunican al cliente, garantizando las medidas de higiene y salud durante el servicio.

EC5 Realizar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante la aplicación de servicios estéticos, informando a la dirección del centro y recogiendo los datos en la ficha técnica.

IC5.1 Las preguntas que permitan valorar las condiciones generales de salud se efectúan al cliente, para detectar si se están produciendo reacciones adversas durante el tratamiento estético, registrando los datos en la ficha técnica.

IC5.2 Las condiciones del cliente se observan durante la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las medidas oportunas para paliar las reacciones adversas a cosméticos.

IC5.3 Los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes se aplican, siguiendo el protocolo establecido y avisando al servicio de emergencias si hubiera que realizar el traslado a un centro hospitalario.

EC6 Valorar la calidad global de los servicios estéticos, aplicando los protocolos para optimizar el servicio, siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y garantizando la satisfacción del cliente.

IC6.1 El grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido se evalúa, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.

IC6.2 La calidad de los servicios prestados se valora para optimizar el servicio, comparando la información obtenida por el cliente con los indicadores de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

IC6.3 Las medidas correctoras que optimicen los servicios prestados se proponen, para mejorar su calidad, garantizando la satisfacción del cliente.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Mobiliario: camilla ergonómica, sillón abatible, tocador, carrito auxiliar, taburete, entre otros. Aparatos y material de diagnóstico: lupas, lámpara de Wood, medidor de hidratación, sebómetro, microcámara, entre otros. Equipos de electroestética: aparatos de vapor con ozono, pulverizaciones, lámpara de IR, cepillos rotatorios, ventosas, corrientes continuas y variables, peeling ultrasónico, fundidores de cera caliente y tibia. Cosméticos: desmaquilladores específicos: para ojos, labios y rostro, exfoliantes, tonificantes, astringentes, emolientes, hidratantes, decorativos, distintos tipos de cera, productos

decolorantes, entre otros. Productos específicos para la limpieza, desinfección y esterilización de los distintos materiales utilizados en el proceso. Aparatos para desinfección y esterilización por medios físicos: esterilizador por radiaciones ultravioletas, calor seco y autoclave. Lencería, toallas, albornoz, sabanillas, otros. Material desechable, gasas, algodón, tangas, sabanillas, gorros, guantes, mascarillas, otros. Equipos informáticos para almacenamiento y tratamiento de los datos de los clientes. Botiquín. Contenedores para material reciclable y contaminante.

Información utilizada o generada

Manuales de anatomía y de cosmetología. Láminas anatómicas, modelos anatómicos de piel y pelo, bibliografía. Documentación técnica sobre aparatos y productos. Normativa de calidad. Manuales de higiene postural. Normativa aplicable en el sector de estética. Normativa aplicable de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Normativa aplicable de espacio, instalaciones y aparatos en centros de estética. Bibliografía técnica especializada. Programas audiovisuales y multimedia. Revistas especializadas. Ficha técnica y de seguimiento del cliente, informes para derivar a otros profesionales.