

Estándar de competencias profesionales

Realizar técnicas de recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética

Familia Profesional	Imagen Personal
Nivel	1
Código	ECP2581_1
Estado	BOE
Publicación	RD 150/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Realizar técnicas de comunicación y atención al cliente (acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica), en función de las características del servicio, para informar o mantener una conversación fluida, aplicando las normas de comportamiento establecidas y siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable.
- IC1.1** Las técnicas de atención al cliente (recepción, acogida, despedida, otras) y normas de comportamiento (educación, amabilidad, discreción, otras), se analizan para su incorporación en la forma de actuación y comunicación profesional, siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable y el procedimiento establecido por la empresa.
- IC1.2** Las normas de comportamiento y técnicas de atención al público, establecidas por la empresa (saludo, tratamiento, lenguaje no verbal, otros), se adaptan al tipo de cliente y al procedimiento profesional (manicura, maquillaje, técnicas de cambio de color del cabello, otras), realizando preguntas en relación con el servicio solicitado.
- IC1.3** La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, para respetar la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.
- IC1.4** El servicio de peluquería y/o estética a realizar se comunica al cliente, para su información, utilizando un lenguaje claro y manteniendo una actitud educada y discreta.

- IC1.5** La información proporcionada por el cliente se anota, para su consulta por el técnico responsable, cumplimentando la ficha técnica.
- IC1.6** La información sobre las características de los productos de peluquería y/o estética se comunica al cliente, para responder a la consulta realizada, siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable (indicaciones, efectos, técnica de aplicación, otros).
- IC1.7** Los gastos internos de la empresa se identifican para su optimización, adecuando el uso de las instalaciones (luz, agua, entre otros) y de los productos (champú, acondicionadores, colorantes, entre otros).
- IC1.8** Las posibles quejas se atienden manteniendo una actitud cortés y solicitando la colaboración del técnico responsable para ofrecer las medidas correctoras que garanticen la satisfacción del cliente.
- EC2** Realizar medidas de preparación y protección personal, atendiendo a las normas establecidas por la empresa de peluquería y/o estética, sobre: vestuario profesional, higiene e imagen personal (maquillaje, peinado, otros), cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.
- IC2.1** La preparación para iniciar los procesos de peluquería y/o estética se realiza, atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario tales como: utilización de uniforme, petos o delantales, calzado, otros.
- IC2.2** Las medidas de higiene personal (bucal, manos, cabello, otros) se mantienen durante toda la jornada; las manos se lavan, para su higiene y protección, antes y después de cada servicio, cepillando las uñas con un jabón antiséptico y utilizando guantes de protección siempre que la técnica lo precise.
- IC2.3** Las posiciones ergonómicas se aplican en función del servicio demandado, para evitar lesiones o enfermedades profesionales, adaptando la altura del sillón, camilla o taburete y utilizando medias de compresión entre otras.
- EC3** Aplicar el protocolo de preparación y protección del cliente de peluquería y/o estética establecido por la empresa (colocar bata protectora, capa de tinte, toalla, textiles desechables, otros), para su acomodación en función del servicio (tinte, peinado, manicura, maquillaje, otros) previsto y siguiendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.
- IC3.1** El protocolo de atención y acogida para la recepción del cliente de peluquería y estética se aplica, acompañándole hasta la zona de espera y respetando las normas de comunicación, cuidando su imagen profesional y manteniendo un comportamiento amable y educado.
- IC3.2** Las medidas de protección específicas para cada uno de los servicios de peluquería y/o estética se aplican, observando el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en textiles

desechables (batas, toallas, capas, peinadores, entre otros) y siguiendo las indicaciones dadas por el técnico responsable.

IC3.3 El cliente se acomoda en el lugar indicado (camilla, sillón, lavacabezas, otros) para la realización del servicio solicitado, procurando su bienestar y respetando las normas de seguridad e higiene aplicables.

EC4 Realizar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante la aplicación del servicio de peluquería y/o estética, informando a la dirección del salón y recogiendo los datos en la ficha técnica del cliente.

IC4.1 Las preguntas que permitan valorar las condiciones generales de salud (picor, escozor, mareo, otras) se realizan al cliente, para detectar si se están produciendo reacciones adversas durante el proceso técnico (tinte, pedicura, depilación, otros), registrando, en su caso, los datos en la ficha del cliente.

IC4.2 Las condiciones de salud (aspecto de la piel, irritabilidad, otras) del cliente se observan durante la prestación del servicio de peluquería y/o estética, aplicando, en su caso, las medidas para paliar las reacciones adversas a cosméticos.

IC4.3 Los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes se aplican, siguiendo el protocolo establecido por la empresa, avisando al servicio de emergencias y siguiendo las instrucciones del responsable técnico.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Mobiliario: camilla, sillón, tocador, aparatos eléctricos, vitrinas, carros auxiliares, entre otros. Útiles: peines, cepillos, moldes, pinzas, pulverizador, horquillas, protectores, gorro, limas, alicates de uñas y cutículas, pinceles de maquillaje, espátulas de madera, entre otros. Productos cosméticos: champú, acondicionadores, cosméticos de acabado, tintes, oxidantes, limpiadoras, tónicos, mascarillas, ceras, fondos de maquillaje, sombras, entre otros. Productos y equipos para limpieza, desinfección y esterilización de material. Desechables: algodón, bata, peinador, toallas, capa, guantes, delantal, entre

otros. Contenedores para materiales reciclables y contaminantes. Equipos informáticos con soporte informático específico, conexión a Internet, programa de gestión de clientes, agenda electrónica. Botiquín.

Información utilizada o generada

Información técnica de productos y aparatos. Métodos de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de atención al cliente. Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos: fondos, coloretes, labios, sombras, uñas, tintes, otros. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Revistas especializadas. Programas informáticos de cambios de gestión de clientes. Manuales de higiene postural. Ficha técnica y comercial del cliente, protocolo de trabajos técnicos, álbumes de estilos. Normativa aplicable a salones de peluquería. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos. Normativa aplicable de protección de datos personales.