

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje

Familia Profesional:	<b>Imagen Personal</b>
Nivel:	<b>2</b>
Código:	<b>IMP120_2</b>
Estado:	<b>BOE</b>
Publicación:	<b>RD 615/2020</b>
Referencia Normativa:	<b>RD 1087/2005</b>

### Competencia general

Aplicar técnicas de higiene facial y corporal, depilación, maquillaje y venta de productos y servicios, observando las pautas para el manejo y selección de los procedimientos estéticos, atendiendo a las necesidades y demandas de los clientes, en condiciones de seguridad, higiene y desinfección.

### Unidades de competencia

- UC0354\_2:** Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje
- UC0355\_2:** Aplicar técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal
- UC2297\_2:** Depilar por procedimientos mecánicos y decolorar el vello
- UC0065\_2:** Mejorar la armonía del rostro con estilos de maquillaje social
- UC0352\_2:** ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de estética, dedicada a la Imagen Personal, en entidades de naturaleza pública o privada, empresas de tamaño pequeño o mediano, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de servicios, dedicado a la Imagen Personal, en el subsector relativo al cuidado estético de la piel, maquillaje, depilación y venta de cosméticos y/o aparatos.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Maquilladores de rostro
- Recepcionistas en centros de estética
- Comerciales de productos y servicios de imagen personal
- Asesores de ventas de productos y servicios de imagen personal
- Depiladores

- Esteticistas
- Maquilladores
- Demostradores de productos cosméticos
- Asesores de ventas de artículos cosméticos y servicios estéticos

## **Formación Asociada** (540 horas)

### **Módulos Formativos**

- MF0354\_2:** Seguridad y salud en servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje (150 horas)
- MF0355\_2:** Higiene e hidratación facial y corporal (120 horas)
- MF2297\_2:** Técnicas de depilación mecánica y decoloración del vello (120 horas)
- MF0065\_2:** Maquillaje social (90 horas)
- MF0352\_2:** ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL (60 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

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

Nivel: 2  
Código: UC0354\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** 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.

**CR1.1** 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.

**CR1.2** 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.

**CR1.3** 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.

**CR1.4** 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.

**CR1.5** 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.

**CR1.6** 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.

**RP2:** Observar las características anatomo-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.

**CR2.1** Las características de la piel del cliente se valoran, determinando su tipología (piel seca, grasa, seboreica, entre otras) para identificar sus necesidades.

**CR2.2** 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.

**CR2.3** 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.

**CR2.4** Las alteraciones de la piel que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional se identifican procediendo a su derivación previo informe técnico.

**CR2.5** 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.

**RP3:** Seleccionar los cosméticos para la realización del servicio estético demandado por el cliente, teniendo en cuenta el diagnóstico profesional, su estilo y características.

**CR3.1** 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.

**CR3.2** 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.

**CR3.3** 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.

**CR3.4** 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.

**CR3.5** 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.

**CR3.6** 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.

**RP4:** 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.

**CR4.1** 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.

**CR4.2** 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.

**CR4.3** 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.

**CR4.4** 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.

**CR4.5** Los métodos de desinfección y esterilización empleados en la empresa se comunican al cliente, garantizando las medidas de higiene y salud durante el servicio.

**RP5:** 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.

**CR5.1** 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.

**CR5.2** 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.

**CR5.3** 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.

**RP6:** 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.

**CR6.1** 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.

**CR6.2** 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.

**CR6.3** Las medidas correctoras que optimicen los servicios prestados se proponen, para mejorar su calidad, garantizando la satisfacción del cliente.

## Contexto profesional

### 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.

### Productos y resultados

Cabina de tratamiento estético ordenada y preparada para la atención del cliente. Análisis de la piel y del vello corporal realizado, cosméticos y aparatos seleccionados para aplicar los procesos de higiene, depilación y maquillaje.

### 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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Aplicar técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal

Nivel: 2  
Código: UC0355\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Recibir al cliente acomodándole en condiciones de seguridad e higiene, en función de las técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal que se vaya a realizar y cumpliendo la normativa sobre protección de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

**CR1.1** La preparación para iniciar el servicio estético se realiza, atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.

**CR1.2** La cabina y todos los aparatos se comprueban antes de la recepción del cliente, verificando que están ordenados y en condiciones de uso.

**CR1.3** Las condiciones ambientales de la cabina se comprueban, ajustando la temperatura, iluminación, música ambiental y ventilación, en función del tratamiento a realizar y siguiendo el protocolo establecido por la empresa.

**CR1.4** La recepción del cliente se realiza, atendiéndole durante la prestación del servicio, aplicando técnicas de comunicación para procurar su bienestar y comodidad.

**CR1.5** El cliente se acomoda en posición ergonómica y en función de las técnicas que se vayan a utilizar, respetando las normas de seguridad e higiene para su protección y facilitando el trabajo del profesional.

**RP2:** Seleccionar las técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal a realizar, en función de las necesidades de la piel y demandas del cliente, recogiendo los datos en la ficha técnica y aplicando la normativa sobre protección de datos personales.

**CR2.1** Las alteraciones estéticas de la piel del rostro y/o cuerpo se identifican, a simple vista, por medio del tacto o aplicando los equipos de diagnóstico que permitan ampliar la imagen (lupa con luz, microcámara, entre otros) para determinar las necesidades cutáneas del cliente.

**CR2.2** El estado de las secreciones, el pH, el fototipo cutáneo y todas las alteraciones susceptibles de ser comprobadas por equipos de diagnóstico se identifican, determinado las características de la piel del cliente para personalizar los procedimientos de higiene e hidratación facial y/o corporal.

**CR2.3** El tipo y estado de la piel se diagnostica, para seleccionar el tratamiento estético indicado, reflejando todos los datos en la ficha del cliente, utilizando los medios manuales o informáticos seleccionados por la empresa.

**CR2.4** La información sobre los hábitos de vida, de higiene e hidratación facial y los cosméticos utilizados por el cliente se identifican, mediante entrevista o aplicación de cuestionario para confirmar los resultados del diagnóstico de la piel.

**CR2.5** Las técnicas estéticas se seleccionan para personalizar el tratamiento de higiene y/o hidratación, en función del tipo de piel del cliente y de su estado, atendiendo a sus necesidades y demandas.

**CR2.6** Las alteraciones detectadas que no son de competencia estética se registran en la ficha técnica, elaborando un informe de derivación para remitir al cliente al facultativo o a otros profesionales.

**RP3:** Preparar los materiales, útiles, aparatos y accesorios para la aplicación de técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**CR3.1** La técnica de limpieza, desinfección o esterilización se selecciona de acuerdo con el tipo de contaminantes, las características del material y el uso al que estén destinados.

**CR3.2** Los útiles y accesorios se desinfectan y/o esterilizan en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando los métodos y técnicas requeridas para su preparación y cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**CR3.3** La cabina de masaje se prepara para garantizar la limpieza, ventilación, temperatura, iluminación y ambientación, según protocolo de actuación establecido.

**CR3.4** Los medios de trabajo lencería, mobiliario y accesorios, se preparan para la realización de las técnicas de higiene e hidratación facial y/o corporal, en las condiciones de higiene y seguridad requeridas para su uso, dando preferencia al material desechable.

**CR3.5** La cabina y los materiales utilizados se comprueba que quedan ordenados, limpios, desinfectados y/o esterilizados para un nuevo uso.

**CR3.6** Los materiales de un solo uso se desechan en los contenedores indicados y en condiciones de seguridad e higiene, reponiendo los elementos utilizados.

**RP4:** Seleccionar los cosméticos, aparatos y medios indicados para el procedimiento de aplicación de técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal, en función del tipo de piel del cliente y de las técnicas que se vayan a realizar.

**CR4.1** Los útiles, materiales y aparatos se limpian, desinfectan y/o esterilizan, comprobando que están en condiciones para su utilización.

**CR4.2** Los materiales de un solo uso se seleccionan para la utilización exclusiva del cliente, cumpliendo la normativa sobre protección del medioambiente aplicable.

**CR4.3** Los cosméticos se seleccionan en función de las técnicas de higiene a aplicar y del tipo y estado de la piel del cliente, preparándolos para su uso en recipientes individuales.

**CR4.4** Los cosméticos seleccionados se comprueban, revisando la fecha de caducidad, textura y aroma para cerciorarse de que mantienen sus propiedades organolépticas.

**CR4.5** Los aparatos se seleccionan, para su aplicación en las técnicas de higiene, programando los parámetros de tratamiento y tiempo de ejecución según las necesidades del proceso.

**CR4.6** Los aparatos, cosméticos, útiles y materiales, se disponen de forma ordenada para facilitar su rápida utilización.

**RP5:** Realizar masaje estético manual aplicando las técnicas y maniobras seleccionadas para los tratamientos de higiene e hidratación facial y corporal adecuándolo a las características, estado y necesidades de la piel y cumpliendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.

**CR5.1** El estado y el tono cutáneo y muscular de la zona a tratar se valora para descartar alteraciones que desaconsejen la aplicación de técnicas de masaje estético.

**CR5.2** Las técnicas respiratorias se realizan antes de comenzar el masaje, para preparar y relajar al cliente, posicionándose junto a él, para guiarle en la realización de las mismas, siguiendo el protocolo establecido.

**CR5.3** La piel se prepara limpiándola y aplicando el producto indicado para realizar el masaje.

**CR5.4** Las técnicas de masaje facial o corporal se seleccionan, teniendo en cuenta el estado y tipo de piel del cliente y los efectos que se deseen conseguir, para facilitar los procesos de limpieza profunda.

**CR5.5** Las maniobras de masaje estético se seleccionan de acuerdo con las técnicas de higiene e hidratación que se vayan a aplicar, al estado y tipo de la piel del cliente y a los efectos que se deseen conseguir.

**CR5.6** El masaje estético se aplica observando los parámetros específicos de esta técnica, (tiempo, intensidad, ritmo y dirección) para ajustarlos a los efectos que se deseen conseguir y manteniendo el contacto con la piel del cliente.

**CR5.7** Los productos cosméticos para facilitar las maniobras de masaje, se aplican en función del procedimiento de trabajo, de las necesidades del cliente y del criterio profesional.

**RP6:** Realizar el tratamiento estético de higiene profunda de la piel, para el cuidado facial y corporal del cliente, siguiendo el protocolo establecido y en condiciones de seguridad e higiene.

**CR6.1** Las técnicas de higiene se seleccionan para su aplicación en función del diagnóstico realizado y de las demandas y expectativas del cliente.

**CR6.2** El cliente se acomoda en la posición anatómica indicada para las técnicas que se vayan a realizar, en condiciones seguridad e higiene.

**CR6.3** Las fases del proceso y las técnicas de tratamiento se comunican al cliente, para su conocimiento, indicando duración e importe.

**CR6.4** Los cosméticos específicos para los procesos de higiene se aplican en función del tipo de piel, de las técnicas estéticas y siguiendo las indicaciones del fabricante.

**CR6.5** La técnica de limpieza superficial de la piel se efectúa para desmaquillar el rostro, cuello y escote, siguiendo el procedimiento establecido y en condiciones de seguridad e higiene:

- Los cosméticos y materiales se preparan para su aplicación, seleccionándolos según el tipo y el estado de la piel.

- El área periocular, las pestañas y la boca se desmaquillan utilizando el producto y la técnica específica para las características y sensibilidad de la zona.

- El rostro, el cuello y el escote, se desmaquillan con un producto específico para el tipo de piel, realizando maniobras manuales que permitan emulsionar el cosmético con la suciedad, con la finalidad de arrastrarla.

- La técnica de cepillado de la piel se aplica de forma manual o mecánica, teniendo en cuenta las características de la piel y las precauciones de uso.

- Los cosméticos de higiene se retiran según su forma cosmética y las instrucciones del fabricante, en condiciones de seguridad e higiene.

**CR6.6** El tratamiento de higiene profunda se efectúa para eliminar de la piel del rostro y cuerpo, la suciedad acumulada, el exceso de células muertas e impurezas, entre otros, teniendo en cuenta las necesidades de la piel, siguiendo el procedimiento establecido y en condiciones de seguridad e higiene:

- La limpieza superficial de la piel se efectúa sobre el rostro, cuello y escote, y/o zona del cuerpo a tratar, siguiendo el procedimiento establecido.

- La piel se prepara con las técnicas específicas; cosméticos, aparatos de calor seco o húmedo, masaje, otros, para facilitar su limpieza según sus características y necesidades.

- Los exfoliantes físicos se aplican con técnicas manuales o con aparatos específicos, realizando las maniobras de frotación en la dirección indicada para que permita la eliminación del producto.
  - La extracción de comedones se realiza para eliminar las impurezas cutáneas, utilizando los productos, útiles y medios indicados, en función de las características de la piel.
  - El tratamiento de higiene se finaliza utilizando las técnicas indicadas para relajar, calmar, hidratar y proteger la piel y detallando en la ficha técnica, los productos, las técnicas empleadas, y posibles incidencias que permitan optimizar posteriores trabajos.
- CR6.7** Los cosméticos y pautas de higiene facial y corporal se comunican al cliente, para su uso domiciliario, asesorándole sobre su técnica de aplicación, periodicidad y mantenimiento.

**RP7:** Realizar el tratamiento estético de hidratación de la piel, para el cuidado facial y corporal del cliente, siguiendo el protocolo establecido y en condiciones de seguridad e higiene.

**CR7.1** Las técnicas de hidratación se seleccionan para su aplicación en función del diagnóstico realizado y de las demandas y expectativas del cliente.

**CR7.2** Las fases del proceso y las técnicas de tratamiento se comunican al cliente, para su conocimiento, indicando el número de sesiones, duración e importe, procediendo a programar las diferentes sesiones.

**CR7.3** Los cosméticos específicos para los procesos de hidratación facial y/o corporal, se aplican en función del tipo de piel, de las técnicas estéticas y siguiendo las indicaciones del fabricante.

**CR7.4** Los aparatos específicos para el tratamiento de hidratación de la piel del rostro y cuerpo se seleccionan, comprobando su estado de conservación y condiciones de uso.

**CR7.5** Los parámetros de los equipos electroestéticos empleados en el tratamiento de hidratación de la piel, se programan según las características y sensibilidad del cliente y siguiendo las especificaciones del fabricante.

**CR7.6** El procedimiento de aplicación del tratamiento para la hidratación de la piel del rostro y/o cuerpo, se efectúa teniendo en cuenta las necesidades de la piel, siguiendo el procedimiento establecido y en condiciones de seguridad e higiene:

- El desmaquillado de la piel del rostro y cuello se realiza, utilizando los cosméticos y técnicas indicadas en función del tipo y estado de la piel.
- La técnica de exfoliación se realiza con el producto específico y de forma manual o mediante un cepillado de la piel, finalizando con la eliminación de los restos del cosmético.
- El masaje facial se realiza siguiendo el orden establecido y en función de las necesidades de la piel del cliente.
- Los cosméticos de tratamiento se seleccionan con activos hidratantes, comprobando su estado de conservación y siguiendo las indicaciones del fabricante.
- La mascarilla hidratante y/u oclusiva o velo de colágeno, se selecciona en función de las necesidades de la piel del cliente, siguiendo la técnica de aplicación y eliminación establecida.

**CR7.7** El tratamiento de hidratación se finaliza utilizando las técnicas indicadas para relajar, calmar, hidratar y proteger la piel, detallando en la ficha técnica, los productos, las técnicas empleadas, y posibles incidencias que permitan optimizar posteriores trabajos.

**RP8:** Valorar la calidad de los procesos estéticos de higiene e hidratación facial y corporal, aplicando los protocolos para optimizar el servicio e informando y asesorando al cliente sobre las medidas para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos.

**CR8.1** El resultado final de los cuidados estéticos de higiene e hidratación facial y corporal se evalúa, contrastándolo con las expectativas del cliente, para valorar su grado de satisfacción tanto del servicio prestado como del trato recibido y, en su caso, poniendo en marcha los mecanismos correctores que optimicen los resultados.

**CR8.2** La imagen del cliente se valora conjuntamente analizando los efectos de los cambios realizados en su piel, resaltando los aspectos positivos.

**CR8.3** Los cosméticos recomendados para el mantenimiento de los resultados del tratamiento se comunican al cliente, indicando su periodicidad y pautas de aplicación.

**CR8.4** Las medidas correctoras que optimicen los servicios de higiene e hidratación facial y corporal se proponen, para mejorar su calidad, garantizando la satisfacción del cliente.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ficha técnica y soportes informáticos; lupa, cepillos manuales, espátulas, recipientes para productos; aparatos eléctricos: lámpara de luz de Wood, medidor de hidratación, sebómetro, fototipo aparato emisor de vapor y/o vapor ozono, aparatos emisores de corrientes de continuas y de alta frecuencia, aparato de cepillos rotatorios; accesorios: electrodos y cepillos de distintos tipos; lencería: cinta para sujetar el cabello, toallas, bata, sabanillas; guantes, mascarillas de protección; productos cosméticos en sus distintas formas: desmaquilladores específicos: para ojos, labios y rostro, exfoliantes, tonificantes, astringentes, emolientes, hidratantes, productos específicos para la limpieza, desinfección y esterilización de los distintos materiales utilizados en el proceso; aparatos para esterilización por medios físicos: esterilizador por radiaciones ultravioletas y autoclave; soportes para impregnar: gasas, algodón, esponjas, toallas. Botiquín, contenedores para material reciclable y contaminante.

### Productos y resultados

Tratamiento estético de limpieza superficial y profunda de la piel de cara y cuerpo realizado. Tratamiento estético de hidratación de la piel del rostro y cuerpo realizado.

### Información utilizada o generada

Información técnica de los productos, protocolo de atención al cliente, manuales de primeros auxilios, fichas técnicas de aparatos, Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas especializadas. Programas audiovisuales y multimedia. Normativa aplicable de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural. Historial estético, ficha técnica del cliente, prescripciones e informes médicos dirigidos a la esteticista, informes dirigidos a médicos o a otros profesionales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### Depilar por procedimientos mecánicos y decolorar el vello

Nivel: 2  
Código: UC2297\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Determinar la técnica de depilación mecánica y/o decoloración del vello para personalizar el servicio, observando las características del pelo y de la piel del cliente.

**CR1.1** El cliente se acomoda en la posición anatómica indicada, que permita la observación de las zonas que se vayan a tratar.

**CR1.2** Las alteraciones que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta se identifican, para seleccionar la técnica depilatoria, el tipo de cera y/o de decoloración del vello.

**CR1.3** Los posibles indicios de patología o de contraindicación para la aplicación de depilación o decoloración del vello se identifican, remitiendo al cliente a tratamiento médico u otro profesional.

**CR1.4** La zona pilosa se examina para seleccionar la técnica a realizar, en función de las demandas del cliente, de sus necesidades, de las características del vello y las características de la zona, comprobando que no existen contraindicaciones.

**CR1.5** La prueba de sensibilidad se realiza para determinar la posible reacción adversa a la aplicación de los productos seleccionados.

**CR1.6** La ficha técnica se elabora recogiendo los antecedentes y características actuales del cliente, reflejando todos los datos de interés, el resultado de la prueba de sensibilidad y las precauciones que pudieran existir.

**CR1.7** Las alteraciones circulatorias se reflejan en la ficha técnica, detallando si requieren una técnica especial con ausencia de calor como las ceras tibias o frías, o bien la derivación a otros profesionales.

**RP2:** Establecer los medios técnicos, preparándolos para realizar la depilación mecánica y/o decoloración del vello, en condiciones de seguridad e higiene, garantizando la calidad del proceso.

**CR2.1** Los aparatos y útiles para la depilación y decoloración del vello, se seleccionan en función de la técnica que vaya a utilizarse.

**CR2.2** Los aparatos de depilación se revisan para comprobar si cumple las condiciones de uso requeridas.

**CR2.3** Los útiles y materiales se seleccionan para la aplicación y retirada de productos cosméticos decolorantes o de cera fría, tibia y caliente, en condiciones de seguridad e higiene.

**CR2.4** Los accesorios, útiles, materiales y lencería, se comprueba que están limpios, desinfectados, y en su caso esterilizados, garantizando las condiciones higiénico-sanitarias para estos procesos.

**CR2.5** La limpieza de los aparatos se realiza con los productos químicos específicos, utilizando guantes y mascarilla, respetando las normas de seguridad en cuanto a ventilación y las indicaciones del fabricante.

**CR2.6** Los medios técnicos se ordenan en la zona de trabajo, para facilitar su localización y la calidad del procedimiento.

**RP3:** Acomodar al cliente preparándole en función del servicio de depilación mecánica y/o decoloración demandado e informándole sobre los efectos y cuidados posteriores a las técnicas seleccionadas.

**CR3.1** La preparación para iniciar la depilación mecánica y/o decoloración, se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.

**CR3.2** Los métodos depilatorios que se pueden utilizar se comunican al cliente, para informarle sobre sus efectos, indicaciones y contraindicaciones; así como sobre los cuidados y precauciones que debe seguir, para evitar reacciones desfavorables.

**CR3.3** El cliente se acomoda, comprobando que la posición ergonómica es la indicada para el servicio de depilación mecánica o decoloración y de la zona a tratar, aplicando la lencería indicada para su protección.

**RP4:** Realizar técnicas estéticas para la decoloración del vello, utilizando los productos cosméticos específicos y la aparatología asociada, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**CR4.1** El cliente se acomoda para la realización de la técnica, utilizando los medios de protección indicados, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicable.

**CR4.2** La ficha del cliente se consulta, antes de comenzar la preparación del producto cosmético decolorante, comprobando los datos obtenidos en la prueba de sensibilidad.

**CR4.3** Los productos cosméticos decolorantes se preparan en la proporción y concentración que indiquen las instrucciones del fabricante y la ficha técnica del cliente, utilizando los útiles y recipientes especiales para manipular productos oxidantes.

**CR4.4** El producto decolorante se extiende de forma homogénea sobre la zona limpia y seca, comprobando que el vello queda totalmente cubierto, aplicando calor seco por medio de radiaciones infrarrojas o técnicas de oclusión para acelerar el proceso.

**CR4.5** El tiempo de exposición se determina en función de la sensibilidad de la zona, las características del vello, las pautas que dicte el fabricante y la aplicación de procedimientos aceleradores de la decoloración.

**CR4.6** La aparición de posibles reacciones adversas se vigila y si ocurriesen, se procede a retirar el producto de forma inmediata, limpiando la zona con un jabón ácido e informando al técnico responsable.

**CR4.7** El cosmético decolorante se retira pasado el tiempo de exposición, comprobando que no quedan restos en la zona y se acondiciona la piel del cliente con productos hidratantes o descongestivos, dejando los útiles y la zona de trabajo quedan limpios y preparados para el próximo servicio.

**CR4.8** La utilización de productos cosméticos después de la depilación y/o decoloración del vello, se comunican al cliente, asesorándole sobre su aplicación para el mantenimiento e hidratación de la piel.

**RP5:** Realizar técnicas estéticas de depilación mecánica para eliminar el vello facial y corporal, utilizando diferentes tipos de ceras o con pinzas, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables y garantizando la calidad del servicio.

**CR5.1** El cliente se acomoda para la realización de la técnica de depilación, según la zona a tratar, utilizando los medios de protección indicados y cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicable.

**CR5.2** La zona a depilar se limpia para acondicionarla, utilizando los cosméticos específicos de la técnica que se vaya a aplicar.

**CR5.3** El calor seco o húmedo se aplica sobre las zonas delicadas que no presenten alteraciones circulatorias para dilatar el folículo facilitando la extracción del vello.

**CR5.4** El tipo de cera, su temperatura y su punto de fusión se seleccionan de acuerdo con las características y demandas del cliente.

**CR5.5** Los aparatos para calentar la cera se seleccionan en función de las características del producto elegido: cera caliente, tibia o fría.

**CR5.6** La técnica de depilación mecánica se efectúa el vello corporal y/o facial, siguiendo el procedimiento establecido y en condiciones de seguridad e higiene:

- La cera caliente se aplica siguiendo la dirección del crecimiento del vello, en tiras o bandas de grosor uniforme y de bordes regulares para facilitar su retirada, presionando unos segundos la zona depilada para calmar la molestia producida por el tirón.

- La cera tibia con roll-on o con espátula se aplica, siguiendo la dirección de crecimiento del vello y retirándola a contrapelo, con ayuda de una tira de material desechable y utilizando una sola carga o depósito por cliente.

- La extracción del pelo residual se realiza con pinzas previamente esterilizadas, eliminando los restos de cera tibia o fría, con un producto específico, antes de acondicionar la piel.

- La depilación con pinzas se realiza tirando en la dirección del crecimiento del pelo para asegurar la extracción del tallo con el bulbo, observando las normas de seguridad e higiene aplicables.

- Finalizada la depilación, se aplica una loción antiséptica y se procede al acondicionamiento de la piel con cosméticos hidratantes, retardadores del crecimiento del vello y/o descongestivos.

**CR5.7** La gasa estéril humedecida en una solución desinfectante se prepara para su aplicación en el caso de que se produzca sangrado por la extracción del vello, presionando sobre la zona.

**CR5.8** La utilización de productos retardadores del crecimiento del vello de uso personal, se recomiendan con el fin de potenciar y prolongar los resultados de la depilación.

**CR5.9** La información sobre la utilización de productos cosméticos se transmite al cliente para asesorarle sobre el mantenimiento de su piel en condiciones de higiene e hidratación, después de la depilación o decoloración del vello.

**RP6:** Valorar la calidad global del servicio prestado de depilación mecánica y decoloración del vello, aplicando las normas de control de calidad para optimizar el servicio y los protocolos de comunicación, siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, equipos y productos, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones, y garantizando la satisfacción del cliente.

**CR6.1** El resultado final de los cuidados estéticos de depilación y decoloración facial y corporal se evalúan, contrastando con las expectativas del cliente, para comprobar el grado de satisfacción del servicio y del trato recibido.

**CR6.2** El grado de satisfacción del cliente se evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, aplicando los protocolos de comunicación y atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.

**CR6.3** Las medidas correctoras que permitan corregir las desviaciones, se proponen para optimizar los servicios prestados, mejorando su calidad y el grado de satisfacción del cliente.

**CR6.4** Los útiles, accesorios y materiales usados se sustituyen por otros que cumplan las condiciones de seguridad e higiene aplicables al servicio.

**CR6.5** Los materiales y productos de desecho se depositan en contenedores específicos para su posterior eliminación, respetando la normativa aplicable y el medio ambiente.

**CR6.6** La zona de trabajo, los aparatos, útiles y accesorios se limpian, comprobando que están en orden y condiciones de uso para un posterior servicio.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Sillón reclinable, camilla, mesa auxiliar, aparatos eléctricos para calentar la cera, esterilizador. Útiles: recipientes, espátulas, tijeras, pinzas, balanza, probeta, reloj con cronómetro, guante de crin. Materiales: papel de camilla, toallas, bata, sabanillas, guantes, algodón, gasas, esponjas, lencería desechable, bandas de tela o papel. Productos desinfectantes, alcohol de 70º y de romero, agua oxigenada, cosméticos decolorantes, ceras calientes, tibias y frías, cosméticos retardadores del crecimiento del vello, hidratantes, descongestivos. Productos para limpiar y esterilizar los materiales. Contenedores para materiales reciclables y contaminantes. Equipos informáticos. Botiquín.

### Productos y resultados

Eliminación y/o decoloración del vello con posterior cuidado de la piel en la zona de aplicación.

### Información utilizada o generada

Manuales de anatomía, fisiología y patología de la piel, y anexos. Láminas de anatomía de la piel y el pelo. Láminas de alteraciones relacionadas con la práctica de la depilación. Información técnica sobre los cosméticos utilizados. Manual de primeros auxilios. Manuales técnicos de funcionamiento y mantenimiento de los aparatos. Bibliografía especializada. Programas audiovisuales y multimedia. Fichas técnicas, protocolos normalizados de depilación y decoloración.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### Mejorar la armonía del rostro con estilos de maquillaje social

Nivel: 2  
Código: UC0065\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Analizar la morfología del rostro reconociendo sus partes y características cromáticas, para la aplicación de técnicas de corrección mediante el maquillaje social.

**CR1.1** La morfología del rostro, sus proporciones, simetría, líneas e inestetismos, se observan para definir sus correcciones mediante técnicas de maquillaje.

**CR1.2** Las características de las zonas del rostro: cejas, ojos, nariz, frente, pómulos, boca, mentón, y su relación se observan, para definir sus posibles correcciones, armonizando todas las partes.

**CR1.3** El tipo y color de la piel, de los ojos y del cabello se identifican para su corrección, seleccionando los cosméticos decorativos indicados.

**CR1.4** La luz, el color y otros elementos asociados como circunstancia, edad, estilo e indumentaria se analizan, determinando su influencia para armonizar estos factores en la realización de maquillajes sociales.

**CR1.5** La ficha técnica se elabora, para recoger los datos relativos al estudio del rostro, indicando las correcciones requeridas y los cosméticos seleccionados (color, marca, fórmula cosmética).

**CR1.6** El estilo de maquillaje se diseña atendiendo al estudio realizado, a los criterios de armonía cromática (color de piel, ojos, pelo, vestuario, entre otros) y a las necesidades y demandas de la cliente.

**RP2:** Preparar los cosméticos, útiles y materiales para la realización de técnicas y estilos de maquillaje social observando las normas de seguridad, higiene, desinfección y esterilización aplicables.

**CR2.1** Las medidas de higiene, desinfección y esterilización se aplican para los útiles y materiales de maquillaje, en función de su composición y técnicas de uso.

**CR2.2** Los cosméticos decorativos se preparan para su aplicación sobre la piel del cliente, siguiendo las normas de seguridad e higiene establecidas.

**CR2.3** El equipo de maquillaje, cosméticos, útiles y materiales se ordenan, clasificándolos para su rápida localización.

**RP3:** Realizar las técnicas previas al maquillaje social, sobre piel, cejas y pestañas aplicando las técnicas seleccionadas de corrección y en condiciones de seguridad e higiene.

**CR3.1** El cliente se acomoda, aplicando los medios de protección establecidos para evitar marcas o manchas de cosméticos.

**CR3.2** La piel del rostro, cuello y escote, se limpia de manera superficial, aplicando los cosméticos y técnicas indicadas en función de sus necesidades y tipo.

**CR3.3** La prueba de sensibilidad se realiza antes de la aplicación de productos para cambiar el color de cejas o pestañas o para ondular las pestañas, evitando reacciones adversas en la piel.

**CR3.4** Los cosméticos y técnicas previas para el cambio de color o decoloración de las cejas, se seleccionan para su aplicación, en función del tipo y color de pelo y el diseño de maquillaje, atendiendo a las necesidades y demandas del cliente.

**CR3.5** El estudio de los tipos de cejas se realiza para su depilación, teniendo en cuenta los siguientes factores: línea, grosor, longitud, punto de altura, distancia del ojo y tipo de óvalo.

**CR3.6** Los cosméticos y técnicas previas para el cambio de color y/u ondulación de pestañas se seleccionan para su aplicación, en función de las características del vello y de la piel del cliente y siguiendo el procedimiento indicado por el fabricante del producto.

**CR3.7** El cosmético hidratante o tensor se selecciona en función de las necesidades de la piel del cliente, para su aplicación como base del maquillaje.

**RP4:** Realizar las técnicas del maquillaje social, adaptándolas a las características de cada cliente y a las condiciones ambientales de luz y circunstancias en que será lucido, en función de los estilos de maquillaje social.

**CR4.1** Los cosméticos se seleccionan para su aplicación, en función del tipo y color de la piel y el diseño previo del maquillaje.

**CR4.2** Los cosméticos decorativos correctores (bases y correctores), se aplican para igualar la coloración y camuflar los inestetismos, en función de las necesidades y características del color de la piel y del tipo de rostro.

**CR4.3** El fondo de maquillaje se extiende de forma uniforme atendiendo al tipo de piel, la forma cosmética y la técnica de aplicación específica.

**CR4.4** El fondo de maquillaje se fija, para su mayor duración, aplicando el método acorde con la forma cosmética.

**CR4.5** El contorno de los ojos se perfila, maquillando el párpado en función de su morfología, color y gustos del cliente para conseguir el efecto que se quiera dar (suave, natural, sofisticado, entre otros).

**CR4.6** Las pestañas se resaltan aplicando máscara, implantes o pestañas postizas, siguiendo el diseño del maquillaje para atender a las necesidades y demandas del cliente.

**CR4.7** Las cejas se maquillan proporcionando la forma final e intensidad de color seleccionado.

**CR4.8** Los labios y pómulos se maquillan con la técnica y cosméticos seleccionados y armonizando su color, para mejorar los volúmenes del rostro.

**RP5:** Realizar maquillaje social según los estilos y acabados solicitados, armonizando el color de los ojos, de la piel y el cabello con factores como el vestuario, momento, edad, entre otros, para atender a las necesidades y demandas del cliente.

**CR5.1** Los estilos de maquillaje (suave, natural, sofisticado, noche, fiesta), se realizan en función de los diferentes momentos y eventos, utilizando los colores, cosméticos y técnicas que se ajusten a sus características.

**CR5.2** Los maquillajes de tarde-noche, los más sofisticados y/o los de fiesta se realizan aplicando todas las técnicas de corrección, así como la técnica del claroscuro que precise el rostro.

**CR5.3** Los productos y correcciones en el maquillaje de novia, se seleccionan teniendo en cuenta los medios audiovisuales que se van a utilizar.

**CR5.4** La ficha técnica se elabora recogiendo todos los datos personales y profesionales, sobre el estilo del maquillaje y el tipo, color y marca de los cosméticos utilizados u otros aspectos técnicos destacables.

**RP6:** Asesorar al cliente sobre aspectos que potencien su imagen a través del maquillaje social, para valorar la calidad de los procesos, aplicando técnicas de comunicación y detección del grado de satisfacción del cliente y corrigiendo las desviaciones que pudieran producirse.

**CR6.1** Las técnicas de comunicación definidas para cada situación, se aplican en los protocolos de atención al cliente, acogida, atención durante el servicio, despedida, entre otros.

**CR6.2** Los aspectos clave del maquillaje se evalúan, contrastando con las expectativas del cliente, para comprobar el grado de satisfacción del servicio y del trato recibido.

**CR6.3** Las medidas correctoras que permitan corregir las desviaciones, se proponen para optimizar los servicios de maquillaje social prestados, mejorando su calidad y el grado de satisfacción del cliente.

**CR6.4** Los cosméticos decorativos que puedan suponer una mejora en la imagen del cliente se comunican, para asesorarle sobre sus efectos y técnicas de aplicación, teniendo en cuenta sus características: edad, tipo y color de la piel, necesidades laborales y sociales.

**CR6.5** Las pequeñas modificaciones que pueden potenciar la imagen del cliente se comunican, para aconsejarle sobre los efectos de las técnicas de tinte de pestañas o de cejas, micropigmentación, depilación, implantes de pestañas, informando sobre las mismas.

**CR6.6** La forma de armonizar los complementos (gafas, lentes de contacto, pendientes o piercing, entre otros) y el maquillaje se recomiendan al cliente, en función de las circunstancias y eventos específicos en que se van lucir.

**CR6.7** Los materiales y productos de desecho se depositan en contenedores específicos para su posterior eliminación, respetando la normativa aplicable y el medio ambiente.

**CR6.8** La zona de trabajo, los aparatos, útiles y accesorios se limpian, comprobando que están en orden y condiciones de uso para un posterior servicio.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Tocador con iluminación apropiada, sillón de maquillaje regulable en altura, pinceles, recipientes para pinceles, algodón, gasas, pañuelos de papel, toallitas desmaquilladoras, esponjas, bastoncillos, borlas, guantes de látex, mascarilla. Cosméticos decorativos, de higiene, cosméticos para la preparación de la piel: hidratantes, tensores (flash), entre otros. Pinzas de depilar, cepillo de cejas, tijeras, pinzas de espátula para aplicación de pestañas postizas, espátulas, banda para la protección del cabello, sacapuntas, cuchilla para afilar lápices, lupa, protectores para la ropa. Productos y equipos para la higiene, desinfección y esterilización de útiles y materiales. Tintes para cejas y pestañas, líquido ondulator para pestañas. Equipos y programas informáticos. Contenedores de material reciclable y contaminante. Botiquín.

### Productos y resultados

Potenciación de los rasgos del rostro para mejorar la imagen del cliente, corrección de asimetrías e imperfecciones, uniformidad del color de la piel; maquillaje social realizado.

### Información utilizada o generada

Manuales de maquillaje, revistas especializadas y de moda. Fichas técnicas. Programas multimedia. Fotos de modelos con diferentes maquillajes. Anuncios.



## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel: 2  
Código: UC0352\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Obtener la demanda del producto o servicio del cliente, utilizando acciones promocionales y técnicas de venta, dentro de los márgenes de actuación comercial establecidos en la empresa.

**CR1.1** Los productos o servicios sobre los que se va a realizar una acción promocional, se seleccionan para el público objetivo al que va dirigido, comprobando sus existencias, tiempos de aplicación, presupuesto y objetivo de ingresos.

**CR1.2** Los argumentos que sustentan la promoción se determinan en función de los estudios realizados sobre la competencia, para definir los valores añadidos que pueden tener los productos, aparatos o servicios objeto de la venta.

**CR1.3** Los medios de marketing offline y online a través de los cuales se realizará la promoción: cartelera, escaparatismo, e-mailings, inserciones especiales en la página web, banners y bloggers entre otros, se seleccionan, estableciendo un mensaje claro con el que comunicar la acción promocional, preparando la organización para responder a la demanda prevista.

**CR1.4** Los valores de la empresa, así como su imagen, reputación y prestigio se transmiten para conseguir la confianza del cliente, manteniendo un aspecto personal, profesional y de negocio impecable.

**CR1.5** Los resultados se comprueban para obtener conclusiones, comparando los logros con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo que ha respondido a la acción comercial y el volumen de contactos recibidos; proponiendo, en su caso, medidas correctoras durante la propia campaña o para futuras promociones.

**CR1.6** La creación de nuevos servicios e incorporación de nuevos productos o equipos se promocionan, para participar en las estrategias de la empresa, utilizando técnicas de comunicación que favorezcan la innovación en el sector y la formación permanente.

**RP2:** Identificar las demandas, necesidades y motivaciones del cliente que solicita información sobre un servicio o producto de Imagen Personal, utilizando técnicas de comunicación y actitud profesional, para cumplir los objetivos de empresa, siguiendo el protocolo establecido.

**CR2.1** Los protocolos de atención al cliente: acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica se aplican durante la entrevista con el cliente, cuidando su imagen profesional y manteniendo un comportamiento amable y educado.

**CR2.2** Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades del cliente se aplican, mediante atención personalizada, realizando preguntas guiadas y aportando un valor a cada fase del proceso.

**CR2.3** Las necesidades y demandas del cliente se obtienen realizando una escucha activa para obtener datos relativos a sus costumbres, hábitos y cuidados personales, determinando los productos y/o servicios que solicita.

**RP3:** Informar al cliente sobre las características del producto o servicio que da respuesta a sus necesidades y demandas, utilizando argumentos técnicos: composición, efectos y mecanismos de actuación entre otros, de manera ordenada y demostrando habilidades en comunicación.

**CR3.1** La información sobre los aparatos y útiles de uso en Imagen Personal que dan respuesta a las demandas del cliente, se comunican especificando el material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes; destacando, en su caso, la novedad del producto.

**CR3.2** El producto cosmético que da respuesta a las necesidades y demandas del cliente se selecciona, para informarle de su función y efectos, especificando sus características de color, olor, textura, composición y propiedades, entre otros.

**CR3.3** La información suministrada se ordena para expresarla en un lenguaje claro y comprensible, apoyando la información en argumentos técnicos y en los criterios de selección del producto cosmético.

**CR3.4** Orientar al cliente sobre los servicios o tratamientos de imagen personal que responden a sus expectativas, determinando sus necesidades para personalizar el tratamiento.

**CR3.5** La propuesta profesional se comunica al cliente para informar sobre su contenido; integrando, en su caso, diferentes procedimientos técnicos y cumpliendo las normas deontológicas de actuación profesional aplicables.

**RP4:** Realizar demostraciones de cosméticos, útiles y/o aparatos, mediante la aplicación de técnicas específicas de Imagen Personal, para asesorar sobre su utilización, destacando las características y propiedades que lo hacen idóneo para el cliente.

**CR4.1** En la presentación de un producto o equipo de Imagen Personal, se resaltan las cualidades y aspectos relevantes del mismo, su relación calidad/precio, ventajas/desventajas y diversidad de usos, entre otros, utilizando los argumentos en función de las necesidades del cliente.

**CR4.2** El cosmético se muestra al cliente resaltando las características de su presentación, relación capacidad-contenido del envase, cualidades cosméticas, para identificar las diferencias respecto a otros de similar efecto.

**CR4.3** 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.

**CR4.4** El mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos se comunican al cliente, informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.

**CR4.5** La aplicación de cosméticos decorativos de maquillaje se demuestran al cliente para proporcionarle pautas de utilización, facilitando el auto-maquillaje.

**CR4.6** La demanda del cliente, en el caso de no cerrar la venta, se satisface proponiendo una alternativa para ofrecer otro producto o servicio propio o derivándole a otros profesionales o establecimientos con los que existen acuerdos.

**CR4.7** La decisión de compra del cliente se refuerza felicitándole por su elección y agradeciendo la confianza depositada en el profesional o establecimiento, ofreciendo atención y seguimiento

post venta para cualquier tipo de duda que pueda surgirle tras realizar la compra y abandonar el establecimiento.

**RP5:** Realizar procesos de seguimiento que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio, garantizando la satisfacción del cliente.

**CR5.1** El seguimiento post venta se efectúa para comprobar la satisfacción del cliente, obteniendo información sobre la venta, a través de encuestas personalizadas y comunicación directa.

**CR5.2** El grado de satisfacción del cliente respecto a la venta realizada y al trato recibido se evalúa para su seguimiento, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias.

**CR5.3** Las técnicas de fidelización del cliente se aplican permitiendo evaluar la eficacia e idoneidad de la venta para conseguir la repetición o el consumo de otros productos o servicios.

**CR5.4** Las fichas del cliente se cumplimentan, para realizar el seguimiento de la venta, recogiendo los datos significativos que permitan evaluar la eficacia e idoneidad del producto o servicio.

**CR5.5** Las ofertas, promociones, o lanzamientos se comunican al cliente, en función de la información recopilada para proponerle la repetición o el consumo de otros productos y/o servicios o la oferta de los mismos a sus familiares y amigos.

**CR5.6** Los resultados de las acciones promocionales se evalúan para proponer cambios en los productos o servicios ofertados y diseñando acciones que permitan mejorar su eficacia y la fidelización del cliente.

**CR5.7** La calidad de los servicios prestados se valora, comparando la información obtenida con los indicadores de calidad establecidos por la empresa, para la mejora del servicio y la atención al cliente.

**RP6:** Atender en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, resolviendo cada caso, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos por la empresa y la normativa aplicable.

**CR6.1** La queja o reclamación presentada por un cliente, de forma presencial o no presencial, se atiende para su resolución, adoptando una actitud positiva y un estilo asertivo.

**CR6.2** La naturaleza de la reclamación se identifica, para informar al cliente del proceso a seguir, cumplimentando la documentación requerida y siguiendo el procedimiento establecido según normativa aplicable.

**CR6.3** Las quejas o reclamaciones resuelven, adoptando una postura segura y mostrando interés para presentar aquellas posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la empresa y si sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez.

**CR6.4** Las reclamaciones y las quejas se recogen como fuente de información para su posterior análisis; empleando en su caso, una herramienta informática donde se vierta el proceso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos, materiales y productos de Imagen Personal objeto de promoción, demostración y/o venta. Equipos informáticos con soporte informático específico, conexión a Internet, programa de gestión de clientes, agenda electrónica, televisión digital. Equipo de videoconferencia. Programas (entornos de

usuario): hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para realización de presentaciones, aplicación de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet.

### Productos y resultados

Promoción de servicios y productos realizada. Bases de datos de promoción y venta de productos y servicios de imagen personal. 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, coloretes, 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 on line/off line: folletos, banners, pop ups, correo electrónico, catálogos, otros. Página web. Revistas especializadas. Información de "stock" en almacén. Fichas de clientes. Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Normativa aplicable sobre cosméticos, productos y aparatos.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Seguridad y salud en servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje

Nivel:	2
Código:	MF0354_2
Asociado a la UC:	UC0354_2 - Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de atención a clientes de los servicios estéticos en el centro de belleza, utilizando los protocolos de comunicación establecidos y promoviendo las relaciones comerciales.
- CE1.1** Ejemplificar fórmulas de cortesía utilizadas en el saludo a clientes, atendiendo al tratamiento protocolario y respetando las normas internas de atención en función del canal de comunicación empleado: interpersonal, telefónico y/o telemático.
- CE1.2** Identificar las necesidades de clientes para determinar los productos y/o servicios que pueden satisfacerle, utilizando técnicas de preguntas guiadas y de escucha activa, e introduciendo, en su caso, esta información en las aplicaciones de gestión de clientes.
- CE1.3** Informar con claridad y exactitud sobre los servicios y productos que pueden satisfacer sus necesidades e indicando el precio y beneficio, entre otros.
- CE1.4** Mantener una imagen profesional y personal acorde al servicio que se presta higiene, vestuario, movimientos, gestos, entre otros expresándose de forma cordial y con amabilidad, promoviendo las relaciones comerciales.
- CE1.5** En un supuesto práctico de atención al cliente para un tratamiento estético:
- Recibir al cliente y acomodarlo en la zona de tratamiento.
  - Elaborar frases que permitan la comunicación con el cliente durante y después del servicio.
  - Poner en práctica las normas de comportamiento, actitud y comunicación protocolizadas.
- C2:** Relacionar las características y el estado de la piel, las posibles demandas y necesidades de clientes, con el funcionamiento de los aparatos y sistemas del cuerpo humano, identificando los servicios estéticos requeridos según sus alteraciones.
- CE2.1** Indicar los tipos de tejidos del cuerpo humano, explicando su estructura y funciones.
- CE2.2** Describir la incidencia de los aparatos y sistemas del cuerpo humano relacionándolos con el tipo y estado de la piel.
- CE2.3** Describir las alteraciones o carencias objeto de cuidados estéticos de higiene, hidratación de la piel y/o eliminación del vello corporal o, en su caso, la derivación del cliente al facultativo o a otros profesionales.
- C3:** Valorar las características y condiciones anatomo-fisiológicas de la piel y sus anexos, atendiendo a necesidades y demandas estéticas.

**CE3.1** Describir la estructura de la piel y sus anexos relacionándola con las funciones que realiza.

**CE3.2** Describir el fundamento de los equipos empleados en la observación y diagnóstico del tipo de piel, indicando su técnica de aplicación y mantenimiento.

**CE3.3** Clasificar los tipos de piel en función de su emulsión epicutánea, relacionándolas con las técnicas de higiene facial y/o corporal indicadas.

**CE3.4** Identificar las alteraciones cutáneas con influencia en la realización de las técnicas de higiene y maquillaje, indicando su tratamiento estético y/o decorativo.

**CE3.5** Observar la zona a depilar, identificando la presencia de alteraciones circulatorias y seleccionando la técnica depilatoria indicada.

**CE3.6** Clasificar las alteraciones y los tipos de vello corporal, explicando los signos que indican una desviación patológica.

**CE3.7** En un supuesto práctico de detección de las alteraciones de la piel del rostro y cuerpo:

- Identificar sobre imágenes los signos de patología en piel, indicando sus causas y si son de tratamiento médico o estético.
- Proponer el consejo profesional que se habrá de dar a un cliente y, en su caso, la propuesta de tratamiento estético.
- Identificar los nombres de las alteraciones observadas en las imágenes, relacionándolas con sus causas y tipo de tratamiento.

**CE3.8** En un supuesto práctico de diagnóstico de la piel y del vello del rostro y cuerpo:

- Recibir al modelo, acomodándole en la posición ergonómica requerida para el análisis de la piel y el vello del rostro y cuerpo.
- Identificar las posibles alteraciones patológicas, elaborando un informe previo para derivarlo al facultativo.
- Identificar las alteraciones no patológicas, asesorándole sobre los cuidados estéticos a realizar.
- Elaborar la ficha técnica recogiendo los datos obtenidos, realizando preguntas que permitan conocer sus necesidades y demandas.
- Comunicar al modelo la propuesta de tratamiento de la piel o del vello elegida, informando sobre el diagnóstico realizado y los requerimientos técnicos.

**C4:** Analizar las características y mecanismos de actuación de los cosméticos empleados para la realización de los servicios estéticos, clasificándolos según su función y enumerando sus efectos, indicaciones y contraindicaciones.

**CE4.1** Describir la composición de los cosméticos empleados, explicando la función de sus componentes.

**CE4.2** Indicar los efectos de los cosméticos utilizados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, depilación física y decoloración y su mecanismo de actuación, clasificándolos según su función.

**CE4.3** Explicar los criterios de selección de los cosméticos a emplear en función de su composición y acción, adecuándolos a los requerimientos de la técnica a seguir así como a las características cutáneas y condiciones del cliente.

**CE4.4** Aplicar las operaciones físico-químicas para la manipulación de los cosméticos y productos que lo requieran.

**CE4.5** Indicar los factores ambientales que influyen o pueden alterar la composición de los cosméticos, especificando las pautas para su correcta manipulación y conservación.

**CE4.6** Explicar la influencia del color en la selección de cosméticos decorativos para maquillaje social, en función de sus formas cosméticas y zonas de aplicación.

- C5:** Determinar los métodos de limpieza, desinfección y esterilización de instalaciones y los medios técnicos empleados en los procedimientos de servicios estéticos, relacionándolos con las condiciones de seguridad e higiene personal.
- CE5.1** Describir los métodos de limpieza, desinfección o esterilización para tratar las instalaciones, y medios técnicos, teniendo en cuenta las características de los materiales, su uso y tipo de contaminantes más habituales.
- CE5.2** Especificar las condiciones en las que debe realizarse la limpieza, desinfección y esterilización de los útiles y aparatos, indicando métodos, tiempos y productos.
- CE5.3** Seleccionar las técnicas de desinfección y/o esterilización de los útiles empleados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social y depilación, en función su uso y material de fabricación.
- CE5.4** Seleccionar los materiales de un solo uso según su aplicación, desechándolos en condiciones de seguridad y protección del medioambiente.
- CE5.5** Aplicar las medidas de protección personal que garanticen la prevención de riesgos profesionales y para la salud en los procesos de higiene facial y corporal, maquillaje social y depilación física.
- CE5.6** En un supuesto práctico de preparación de instalaciones, equipos y medios, en condiciones de seguridad e higiene:
- Preparar la cabina de estética para la realización de un tratamiento de higiene de la piel, adecuando la temperatura, la luz y el sonido, entre otros.
  - Preparar el equipo del cliente: sabanilla, toallas, bata, entre otros.
  - Preparar los materiales: recipientes, espátulas, dosificadores, otros y cosméticos: emulsiones, aceites, geles, ampollas, entre otros.
- C6:** Establecer criterios de selección de aparatos, útiles, materiales y accesorios para realizar los servicios estéticos en condiciones de seguridad e higiene.
- CE6.1** Clasificar los requerimientos técnicos y materiales utilizados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, decoloración y depilación, determinando los indicados en cada procedimiento.
- CE6.2** Enumerar los útiles empleados en las técnicas de higiene facial y corporal y de depilación física, indicando sus normas de uso y mantenimiento.
- CE6.3** Indicar los efectos, indicaciones y contraindicaciones de los útiles y aparatos empleados en las técnicas de higiene facial y corporal y de depilación física.
- CE6.4** Explicar los efectos, indicaciones y contraindicaciones de los equipos de electroestética empleados en los aparatos de higiene e hidratación facial y corporal y depilación física, indicando los criterios de utilización y programación de parámetros.
- CE6.5** Indicar las pautas de utilización, mantenimiento y conservación de los aparatos empleados en las técnicas de higiene e hidratación facial y corporal y depilación física, en condiciones de seguridad e higiene.
- CE6.6** En un supuesto práctico de preparación de los útiles y equipos de electroestética para la realización de un tratamiento de higiene de la piel:
- Seleccionar los útiles y equipos en función del procedimiento a realizar y de las necesidades del cliente.
  - Comprobar que los útiles están desinfectados y/o esterilizados, ordenándolos para facilitar su uso.
  - Comprobar el funcionamiento de los equipos de electroestética, preparándolos para su aplicación.

**C7:** Aplicar técnicas de primeros auxilios ante reacciones adversas a cosméticos o equipos y/o accidentes producidos durante la aplicación de los servicios estéticos y los protocolos a seguir en situaciones de emergencia.

**CE7.1** Elaborar un protocolo de actuación que recoja las normas a seguir en situaciones de reacciones adversas durante la prestación de cuidados estéticos faciales y/o corporales.

**CE7.2** Demostrar el procedimiento de seguridad a seguir en la aplicación de equipos de electroestética y de depilación mecánica, indicando las instrucciones dadas para su mantenimiento y conservación.

**CE7.3** Describir los signos y síntomas que aconsejen avisar a emergencias y el traslado de una persona a un centro sanitario.

**CE7.4** En un supuesto práctico de prevención de riesgos laborales y protección del cliente:

- Explicar las medidas de primeros auxilios a aplicar, en el caso de producirse una sensibilización de la piel por la aplicación de un cosmético.
- Explicar las medidas de primeros auxilios a aplicar, en caso de producirse una quemadura por la utilización de cera caliente sobre la piel.

**C8:** Identificar parámetros que permitan valorar la calidad de los servicios estéticos, analizando la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos y proponiendo las medidas de corrección de las desviaciones, para garantizar la satisfacción del cliente.

**CE8.1** Reconocer los aspectos que han de ser evaluados en la aplicación de técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, decoloración y depilación física, determinando la calidad del servicio.

**CE8.2** Detectar las desviaciones producidas, analizando los resultados obtenidos con respecto a los previstos, enumerando las causas de carácter técnico o de atención personal que pueden originar deficiencias en el servicio.

**CE8.3** Proponer medidas que permitan corregir las deficiencias, optimizando los resultados en la prestación del servicio.

**CE8.4** Describir las normas de prevención de riesgos y protección del medio ambiente que se deben aplicar en la realización de los servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.

**CE8.5** En un supuesto práctico de promoción de servicios estéticos, utilizando herramientas de marketing interno y externo:

- Valorar el resultado obtenido en el servicio aplicado con las necesidades detectadas en el análisis de la piel y vello del rostro y cuerpo.
- Elaborar ofertas y promociones para atraer al cliente a realizarse nuevos tratamientos relacionados.
- Describir las características del producto y servicio destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente.

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

C1 completa; C3 respecto a CE3.7 y CE3.8; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.6; C7 respecto a CE7.4; C8 respecto a CE8.5.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.  
Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.  
Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.  
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

## Contenidos

### 1 Anatomía y fisiología humana aplicadas al servicio estético de higiene, depilación y maquillaje

Anatomía y fisiología de los sistemas y aparatos del cuerpo humano.  
Hábitos de vida saludable.  
Importancia de la alimentación y sus repercusiones estéticas.  
Macro y micro estructura de la piel.  
Anexos cutáneos.  
Funciones de la piel.  
Clasificación de los tipos de piel.  
Lesiones elementales de la piel.  
Alteraciones de la hidratación, sudoración, lipidación, pigmentación y queratinización cutánea con repercusión en las técnicas estéticas.  
Alteraciones vasculares relacionadas con las técnicas estéticas.  
Alteraciones de la cantidad del sistema piloso.  
Reacciones irritativas y alérgicas.  
Aparatología empleada en el diagnóstico: lupas, micro cámaras, sebómetro, medidor del grado de hidratación, medidor de pH, identificador del fototipo cutáneo.

### 2 Higiene, desinfección y esterilización aplicadas al servicio estético de higiene, depilación y maquillaje

Clasificación de los microorganismos.  
Sistemas de defensa del organismo frente a las infecciones. Contagio y prevención.  
Limpieza, desinfección y esterilización. Tipos de contaminantes en un salón de belleza: instalaciones, útiles y materiales.  
Métodos de limpieza, desinfección y esterilización aplicados a los útiles y materiales empleados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social y depilación física.  
Normas de seguridad e higiene en la manipulación de aparatos y productos utilizados en las técnicas estéticas.  
Medidas de protección del cliente y del profesional para la prevención de riesgos para la salud.  
Primeros auxilios aplicables a los accidentes en un salón de belleza.  
Higiene postural.

### 3 Cosméticos y aparatos empleados en las técnicas de higiene, maquillaje y depilación

Cosméticos: definición, composición general y clasificación.  
Cosméticos higiénicos y de mantenimiento empleados en las técnicas de higiene facial y corporal.  
Cosméticos decorativos utilizados en maquillaje social.  
Teoría del color aplicada a la selección de los cosméticos de maquillaje.  
Cosméticos depilatorios y decolorantes del vello corporal.  
Conservación y almacenamiento de los cosméticos.  
Reacciones adversas producidas por los cosméticos.  
Aparatología empleada en los cuidados de higiene e hidratación, facial y corporal: Vapor con ozono, lámpara de infrarrojos, duchas y pulverizadores, ventosas, cepillos rotatorios, vibrador facial y corporal, Peeling ultrasónico, corrientes continuas y alternas, entre otras.

Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.  
Equipos de depilación física.

#### 4 Atención al cliente de estética para el servicio estético de higiene, depilación y maquillaje

Recepción del cliente.

Análisis de las necesidades del cliente.

Habilidades sociales de comunicación interpersonal.

Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.

Uso de aplicaciones informáticas específicas y redes sociales como elemento de promoción y publicidad.

Evaluación y control de la calidad en los servicios de higiene facial y corporal, maquillaje social, depilación física y decoloración del vello. Concepto de calidad y mejora continua.

Parámetros que definen la calidad del servicio en un salón de estética.

Técnicas e indicadores para medir el grado de satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

Normativa sobre prevención de riesgos y protección del medio ambiente.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la atención al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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 2

### Higiene e hidratación facial y corporal

Nivel:	2
Código:	MF0355_2
Asociado a la UC:	UC0355_2 - Aplicar técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar el tipo y estado de la piel del modelo y sus demandas, seleccionando las técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal indicadas.

**CE1.1** Analizar las características de la piel para establecer su clasificación y diagnóstico.

**CE1.2** Aplicar los equipos, métodos y técnicas de diagnóstico: ampliación de la imagen, medición de las secreciones, fototipo cutáneo, otros, para el estudio y análisis de la piel, en condiciones de seguridad e higiene.

**CE1.3** Citar las alteraciones estéticas con influencia sobre la elección y realización de las técnicas de higiene e hidratación facial y corporal.

**CE1.4** Identificar las manifestaciones cutáneas que aconsejan tratamientos estéticos de higiene e hidratación.

**CE1.5** Entrevistar al modelo realizando las preguntas que proporcionen información sobre sus hábitos de higiene e hidratación facial y corporal, los cosméticos que utiliza y aquellos a los que pueda presentar reacciones de intolerancia.

**CE1.6** Identificar las alteraciones o circunstancias que aconsejan la derivación a otros profesionales, elaborando el informe que recoja los datos observados.

**CE1.7** Describir los datos que debe recoger la ficha técnica de estudio de la piel para el control y evaluación de los cuidados de higiene e hidratación facial y corporal realizados.

**CE1.8** En un supuesto práctico de análisis de las necesidades de la piel del rostro:

- Aplicar los equipos de diagnóstico, explicando el tipo de piel y las alteraciones observadas.
- Realizar una entrevista para comprobar el diagnóstico, cumplimentando con los datos obtenidos la ficha de cliente.
- Seleccionar la técnica de higiene y los medios técnicos precisos en función de las características y condiciones de la piel.
- Determinar las pautas de frecuencia de aplicación de dichas técnicas.

**C2:** Instalar al modelo, acomodándole en las condiciones de higiene postural y seguridad indicadas para la aplicación de las técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal que se vaya a realizar.

**CE2.1** Describir las pautas a seguir para la preparación de la cabina de estética: lencería específica, equipos auxiliares y técnicos, condiciones ambientales, entre otras.

**CE2.2** Preparar la cabina, camilla o sillón, lencería y otros materiales indicados para la instalación del modelo, acomodándole y aplicando las medidas de protección para la realización de las técnicas estéticas.

**CE2.3** En un supuesto práctico de acomodación del modelo:

- Instalar al modelo en la posición anatómica indicada para la técnica estética que se vaya a realizar.
- Proteger al modelo aplicando las medidas de seguridad e higiene indicadas para la técnica que se vaya a realizar.
- Aplicar almohadas, toallas u otros materiales específicos en las zonas de cuello/nuca, riñones/cintura y hueco poplíteo.

**C3:** Seleccionar el material, útiles, aparatos y accesorios, preparándolos para la aplicación de técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal, siguiendo los protocolos establecidos y en condiciones de seguridad e higiene.

**CE3.1** Describir los métodos de limpieza, desinfección o esterilización para tratar las instalaciones estéticas y medios técnicos, teniendo en cuenta sus características materiales, uso y tipo de contaminantes más habituales.

**CE3.2** Especificar la forma en la que se debe realizar la limpieza, desinfección y esterilización de los útiles y aparatos, en cuanto a métodos, tiempos y productos indicados.

**CE3.3** Determinar los útiles que deben ser desinfectados o bien esterilizados y los métodos requeridos para cada uno de ellos.

**CE3.4** Ordenar una cabina y los materiales utilizados después de cada práctica, comprobando que quedan limpios, desinfectados y/o esterilizados para un nuevo uso.

**CE3.5** Desechar el material de un solo uso, en condiciones de seguridad y respeto al medio ambiente.

**C4:** Identificar los cosméticos y medios técnicos que se van a utilizar en las fases de aplicación de técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal, indicando las pautas de utilización y conservación de los aparatos, productos y materiales.

**CE4.1** Justificar la técnica elegida de higiene e hidratación, indicando la secuencia del proceso a seguir.

**CE4.2** Identificar los cosméticos, útiles y materiales indicados para la limpieza superficial y profunda de la piel, según sus características técnicas.

**CE4.3** Relacionar cada cosmético con el tipo de piel para el que está indicado, señalando los que se deben evitar en cada uno de los casos.

**CE4.4** Seleccionar los cosméticos hidratantes en función de las condiciones que presenta la piel del cliente.

**CE4.5** Determinar la aparatología indicada en cada fase del proceso, explicando las pautas para su correcta utilización, mantenimiento y conservación.

**C5:** Aplicar técnicas de masaje estético para los tratamientos de higiene e hidratación facial y corporal, en función de las necesidades del cliente y siguiendo los parámetros de intensidad, ritmo y presión indicados.

**CE5.1** Identificar las circunstancias que contraindican la aplicación de técnicas de masaje estético, indicando las zonas corporales que requieren precaución.

**CE5.2** Explicar las características anatómicas de la zona donde se van a aplicar técnicas de masaje estético: piel, músculos, inervación, vascularización.

**CE5.3** Seleccionar las maniobras de masaje estético teniendo en cuenta el tipo y estado de la piel y los efectos que se quieren conseguir.

**CE5.4** En un supuesto práctico de aplicación de masaje estético corporal para un tratamiento de hidratación de la piel, sobre cliente:

- Seleccionar el cosmético hidratante indicado, en función de las necesidades de la piel del cliente.
- Seleccionar las maniobras de masaje estético indicadas para el tratamiento de hidratación corporal, determinando los parámetros de aplicación.
- Realizar el masaje estético corporal, adaptando las maniobras a las zonas que se vayan a tratar y sin perder el contacto manual con la piel del cliente.

**CE5.5** Adaptar la secuencia, ritmo e intensidad de las maniobras al tipo de efecto perseguido.

**C6:** Aplicar técnicas estéticas de higiene facial y corporal en condiciones de seguridad e higiene, atendiendo a los requerimientos técnicos y a las condiciones del cliente.

**CE6.1** Seleccionar y preparar los aparatos, productos, útiles y materiales para la aplicación de técnicas de higiene e hidratación facial y corporal, aplicando las técnicas de higiene, desinfección y esterilización.

**CE6.2** Proteger y acomodar al modelo en la posición anatómica indicada para las técnicas que se vayan a realizar, en condiciones seguridad e higiene.

**CE6.3** En un supuesto práctico de aplicación de un tratamiento de higiene de la piel:

- Realizar las técnicas de desmaquillado de ojos, labios, rostro y escote y la de tonificación de la piel utilizando los productos, materiales y útiles específicos.
- Aplicar productos y técnicas que favorezcan la movilización de la suciedad acumulada, tales como: exfoliación mecánica, masaje específico, calor seco o húmedo, teniendo en cuenta las condiciones de la piel y las pautas de aplicación de útiles, aparatos y productos.
- Efectuar la preparación de la piel para la extracción de comedones u otros depósitos de suciedad.
- Realizar la extracción de comedones por presión digital y/o con ayuda de útiles o equipos, aplicando las medidas de higiene y protección requeridas: mascarilla y guantes en condiciones de asepsia.

**CE6.4** Aplicar técnicas de desincrustación con corriente galvánica, observando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones y las pautas de programación.

**CE6.5** Finalizar el tratamiento de limpieza profunda aplicando cosméticos calmantes e hidratantes, así como, un maquillaje adaptado a las necesidades del cliente, si así lo requiriera.

**CE6.6** Asesorar al modelo sobre pautas de cuidados estéticos de uso domiciliario.

**C7:** Aplicar técnicas estéticas de hidratación facial y corporal en condiciones de seguridad e higiene, atendiendo a los requerimientos técnicos y a las condiciones del cliente.

**CE7.1** Aplicar técnicas de diagnóstico de las alteraciones de la hidratación de la piel, aplicando los métodos de observación, palpación, medidor del grado de hidratación, entre otros.

**CE7.2** Seleccionar los cosméticos y aparatos específicos para el tratamiento de la hidratación de la piel, comprobando su estado de conservación y condiciones de uso.

**CE7.3** Programar los parámetros de los equipos electroestéticos empleados en el tratamiento de hidratación de la piel.

**CE7.4** En supuesto práctico de aplicación de un tratamiento de hidratación de la piel del rostro, cuello y escote, sobre modelo:

- Realizar el desmaquillado de la piel del rostro y cuello, utilizando los cosméticos y técnicas indicadas en función del tipo y estado de la piel.

- Aplicar un producto exfoliante físico y en su caso, un cepillado de la piel, eliminando los restos de cosmético.
  - Aplicar el masaje facial siguiendo el orden establecido y en función de las necesidades de la piel del cliente.
  - Aplicar productos cosméticos de tratamiento con activos hidratantes, comprobando su estado de conservación y siguiendo las indicaciones del fabricante.
  - Aplicar una mascarilla hidratante y/u oclusiva o un velo de colágeno, siguiendo la técnica de aplicación y eliminación establecida.
- CE7.5** Aplicar aparatos y productos específicos para la hidratación de la piel asociados a los tratamientos de higiene, teniendo en cuenta sus condiciones y necesidades.

**C8:** Aplicar técnicas de evaluación de los resultados obtenidos en los procesos estéticos de higiene e hidratación facial y corporal, valorando el grado de satisfacción del cliente y proponiendo las medidas correctoras para corregir las desviaciones.

**CE8.1** Identificar los puntos que por su importancia deben evaluarse para comprobar la calidad del servicio de higiene e hidratación.

**CE8.2** Identificar los criterios que permitan evaluar la calidad del proceso de prestación de servicios de higiene e hidratación facial y corporal, así como del resultado obtenido.

**CE8.3** En un supuesto práctico de evaluación de técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal:

- Elaborar frases que permitan la comunicación con el cliente durante y después del servicio.
- Poner en práctica las normas de comportamiento, actitud y comunicación protocolizadas.
- Aplicar técnicas de evaluación de la calidad del servicio, proponiendo las medidas correctoras para garantizar la satisfacción del cliente.

**CE8.4** Realizar preguntas tipo que permitan valorar las posibles desviaciones que se produzcan en la prestación del servicio.

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

C1 respecto a CE1.1, CE1.2, CE1.5 y CE1.8; C2 respecto a CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5; C6 completa; C7 respecto a CE7.1, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.3 y CE8.4.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

## Contenidos

### 1 Anatomía y fisiología de la piel en los procesos de higiene e hidratación facial y corporal

Alteraciones de la piel y sus anexos con influencia en los procesos de higiene facial y corporal.

Diagnóstico facial y corporal.

Tipología y cuidados de la piel.

Músculos de la cara.  
Músculos del cuerpo.  
Repercusión de los hábitos higiénicos personales en la propia imagen.  
Higiene de la piel.

## 2 Cosmética específica para los procesos de higiene e hidratación facial y corporal

Criterios de selección.  
Mecanismos de actuación.  
Pautas de preparación, manipulación, aplicación y conservación.

## 3 Técnicas de aplicación de aparatos y útiles en los procesos de higiene e hidratación facial y corporal

Tipos de aparatos y accesorios.  
Aplicación de aparatos en las técnicas de higiene e hidratación facial y corporal.  
Efectos, indicaciones y contraindicaciones.  
Criterios de selección de los aparatos y/ equipos, programación y técnica de aplicación.  
Medidas de protección personal del profesional y del cliente en los procesos de higiene facial y corporal.  
Seguridad e higiene en la utilización de útiles, materiales, accesorios y aparatos eléctricos utilizados en los procesos de higiene facial y corporal.

## 4 Medios y técnicas en los procesos de higiene e hidratación facial y corporal

Técnicas estéticas manuales. Masaje facial aplicado a los procesos de higiene e hidratación. Efectos indicaciones y contraindicaciones.  
Maniobras de masaje facial. Tipos de masaje según la piel.  
Masaje corporal aplicado a los procesos de higiene e hidratación. Efectos indicaciones y contraindicaciones.  
Maniobras del masaje estético corporal.  
Higiene e hidratación de la piel del rostro y cuerpo: limpieza superficial o desmaquillado.  
Limpieza profunda de los diferentes tipos de pieles (normal, alópica, deshidratada, grasa, acnéica, sensible y envejecida).  
Calidad en los servicios estéticos. Parámetros que definen la calidad de los procesos de higiene e hidratación facial y corporal.  
Calidad en la aplicación y venta de servicios de higiene e hidratación.  
Técnicas para medir el grado de satisfacción de la clientela.  
Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes cuidados estéticos.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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 3

### Técnicas de depilación mecánica y decoloración del vello

Nivel:	2
Código:	MF2297_2
Asociado a la UC:	UC2297_2 - Depilar por procedimientos mecánicos y decolorar el vello
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar las características del pelo y de la zona a tratar, seleccionando la técnica de depilación mecánica y/o decoloración del vello indicada.
- CE1.1** Describir los efectos de la depilación mecánica, mediante extracción del vello con pinzas o con cera, explicando las ventajas e inconvenientes de ambos procesos.
  - CE1.2** Describir los efectos de la decoloración del vello, explicando las ventajas e inconvenientes del proceso.
  - CE1.3** Describir la estructura y características morfológicas del vello, indicando sus fases de crecimiento.
  - CE1.4** Señalar las causas que pueden producir hipertrichosis e hirsutismo, explicando las diferencias existentes entre ambas patologías.
  - CE1.5** Describir las ventajas e inconvenientes de los productos depilatorios según su temperatura de aplicación en la depilación mecánica.
  - CE1.6** Justificar los criterios de selección de la técnica de depilación mecánica indicada, en función de las necesidades y demandas del modelo.
  - CE1.7** Enumerar las precauciones y contraindicaciones en la aplicación de las diferentes técnicas de depilación mecánica y decoloración.
  - CE1.8** Indicar las alteraciones de la piel y sus anejos que desaconsejan la aplicación de la técnica de depilación mecánica y/o decoloración, derivando al modelo a otro profesional o especialista médico.
- C2:** Aplicar técnicas de organización de medios técnicos para la realización de procesos de depilación mecánica y/o decoloración del vello, seleccionando cosméticos, materiales y aparatos requeridos.
- CE2.1** Describir los procedimientos de limpieza, desinfección y/o esterilización del material y de los aparatos empleados en la depilación mecánica y en la decoloración, relacionando los medios o productos indicados en cada caso.
  - CE2.2** Preparar los útiles y materiales requeridos para la aplicación de las técnicas de depilación mecánica: espátulas, bandas de papel, toallitas de celulosa, entre otros, de forma ordenada facilitando las fases del proceso.
  - CE2.3** Describir los aparatos utilizados en la depilación con cera caliente, tibia y fría, indicando las pautas de mantenimiento y conservación.
  - CE2.4** Preparar los aparatos y la cera caliente y/o tibia en las condiciones adecuadas para su aplicación en procesos de depilación.

**CE2.5** Explicar el método de preparación de los productos cosméticos decolorantes, indicando las precauciones a tener en cuenta.

**C3:** Aplicar técnicas de acomodación y preparación de clientes, en función del servicio de depilación mecánica y/o decoloración demandado y de la zona a tratar, proporcionando la información requerida.

**CE3.1** En un supuesto práctico de acomodación y preparación del modelo, para la aplicación de un servicio de depilación mecánica o decoloración:

- Acomodar al modelo en la posición ergonómica indicada en función de la zona a tratar, protegiendo su indumentaria.
- Seleccionar los útiles y materiales requeridos para la aplicación y retirada de productos cosméticos decolorantes o de cera fría, tibia y caliente.
- Aplicar las técnicas previas de higiene y acondicionamiento de la piel de la zona anatómica a tratar, nombrando los cosméticos indicados en función de las necesidades del modelo y características del proceso.

**CE3.2** Elaborar la ficha técnica, formulando al modelo las preguntas que proporcionen la información requerida.

**CE3.3** Explicar la técnica de aplicación de la prueba de sensibilidad a los productos cosméticos depilatorios y decolorantes, marcando el tiempo de exposición.

**CE3.4** Informar al modelo de los métodos depilatorios que se pueden utilizar, de sus efectos, indicaciones y contraindicaciones.

**C4:** Aplicar técnicas estéticas de decoloración del vello en función de las características de la zona y cumpliendo las medidas de seguridad e higiene aplicables.

**CE4.1** Efectuar la prueba de sensibilidad previa a cualquier tratamiento de decoloración, recogiendo los datos en la ficha técnica.

**CE4.2** Describir las normas a seguir para la preparación de productos para decolorar el vello, informando al modelo sobre las sensaciones que va a percibir.

**CE4.3** En un supuesto práctico de decoloración del vello sobre modelo y en condiciones de seguridad e higiene:

- Aplicar con destreza los productos decolorantes sobre la zona a tratar, depositando una capa con un grosor de 2 o 3 milímetros.
- Vigilar el proceso de decoloración, modificando los tiempos de exposición en función del resultado.
- Retirar el cosmético decolorante de la zona tratada, utilizando la técnica requerida y las instrucciones del fabricante.
- Aplicar los cuidados posteriores a la decoloración para calmar la piel y restituir la emulsión epicutánea.

**C5:** Aplicar técnicas estéticas de depilación mecánica para eliminar el vello facial y corporal, utilizando diferentes tipos de ceras o con pinzas, atendiendo a las características de la zona, y cumpliendo las medidas de seguridad e higiene aplicables.

**CE5.1** Efectuar las operaciones previas a los procesos de depilación mecánica del vello, preparando y acondicionando la piel.

**CE5.2** Describir las precauciones que han de tomarse en la aplicación de los procesos de depilación mecánica, indicando las diferencias según las zonas de tratamiento.

**CE5.3** Describir los efectos de la depilación mecánica mediante la extracción del pelo con pinzas observando las normas de seguridad e higiene indicadas en este proceso.

**CE5.4** En un supuesto práctico de depilación mecánica con cera y en condiciones de seguridad e higiene:

- Comprobar que la temperatura y el grado de viscosidad de la cera son aptas para su aplicación, testando el producto antes de su aplicación.

- Aplicar la cera caliente o de baja fusión, en tiras de grosor homogéneo, en sentido del crecimiento del vello, retirándola en sentido contrario al de aplicación sin romper la tira y realizando una presión calmante sobre la zona.

- Aplicar la cera tibia o fría con un grosor homogéneo y en el sentido del crecimiento del vello, colocando sobre la zona una banda de tela o papel para su eliminación, ejerciendo presión con la mano y retirando la banda a contrapelo.

- Eliminar el vello residual con pinzas, completando la depilación.

- Eliminar completamente los restos de cera de la zona depilada, aplicando los cuidados y productos cosméticos indicados en función del estado de la piel y de las especificaciones del fabricante.

**CE5.5** Aplicar las técnicas de limpieza, desinfección e hidratación de la piel, posteriores a la depilación con cera, asesorando al modelo sobre los cuidados requeridos para su mantenimiento.

**C6:** Aplicar técnicas de evaluación de los parámetros que determinan la calidad en el servicio de depilación mecánica y decoloración del vello, formulando las preguntas que permitan identificar el grado de satisfacción, garantizando la calidad del servicio prestado.

**CE6.1** Enumerar las causas de tipo técnico y de atención a clientes que pueden dar lugar a deficiencias en la prestación del servicio de decoloración y depilación.

**CE6.2** Realizar preguntas tipo que permitan conocer el grado de satisfacción de los clientes, con respecto al resultado del servicio y a la atención personal recibida.

**CE6.3** En un supuesto práctico de prestación de los servicios de decoloración y depilación mecánica, en condiciones de seguridad e higiene:

- Determinar las técnicas que permitan identificar las fases del proceso donde se hayan producido desviaciones sobre el resultado previsto.

- Proponer las medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizando los resultados en la prestación del servicio.

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

C2 respecto a CE2.2 y CE2.4; C3 completa; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.1, CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

## Contenidos

### 1 Anatomía y fisiología del pelo en relación con los procesos de depilación mecánica y decoloración del vello

Características y tipos.

Diferencias entre cabello y vello.

Alteraciones del vello relacionadas con la depilación. Hipertrichosis. Hirsutismo.

Lesiones cutáneas relacionadas con la depilación mecánica y la decoloración del vello.

### 2 Cosméticos, aparatos y útiles empleados en los procesos de depilación mecánica y decoloración del vello

Criterios para la selección, manipulación, aplicación y conservación de: ceras: caliente, fría y tibia; cosméticos retardadores del crecimiento del vello; cosméticos para después de la depilación y la decoloración: limpiadores, hidratantes, descongestivos. Cosméticos para la decoloración del vello.

Las pinzas: uso, limpieza, desinfección y esterilización.

Generalidades de los fundidores y roll-on.

Normas de utilización y seguridad de aparatos eléctricos utilizados en la depilación mecánica.

Conservación y mantenimiento.

Seguridad e higiene en la utilización de útiles, materiales, accesorios y aparatos eléctricos utilizados en los procesos de depilación mecánica y decoloración del vello.

### 3 Técnicas de aplicación en los procesos de depilación mecánica y decoloración del vello

Medidas de protección del cliente, posiciones ergonómicas e indumentaria.

Medidas de protección del profesional, de la indumentaria y accesorios. Ficha técnica.

Medidas de protección personal del profesional y del cliente que minimizan el riesgo de aparición de reacciones adversas.

Métodos de arrancamiento o avulsión. Pinzas.

Ceras calientes, tibias y frías. Indicaciones y contraindicaciones de los diferentes tipos de ceras.

Posturas del cliente para la depilación de las diferentes zonas corporales.

Precauciones de uso. Seguridad e higiene.

Métodos de decoloración del vello facial y corporal. Indicaciones y contraindicaciones.

Preparación de la piel y aplicación del producto.

Aplicación de métodos para acelerar la decoloración: calor seco.

Parámetros que definen la calidad de los servicios de depilación y decoloración del vello.

Grado de satisfacción del cliente.

Valoración de los resultados obtenidos.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la depilación por procedimientos mecánicos y decoloración del vello, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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

### Maquillaje social

Nivel:	2
Código:	MF0065_2
Asociado a la UC:	UC0065_2 - Mejorar la armonía del rostro con estilos de maquillaje social
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Reconocer los tipos de rostros, de sus partes (cejas, ojos, labios, entre otros) y sus características cromáticas, aplicando las correcciones específicas según las necesidades del modelo y los estilos de maquillaje social.
- CE1.1** Clasificar los tipos de rostro según su geometría, valorando sus proporciones.
  - CE1.2** Explicar las correcciones de los tipos de óvalos por medio de las líneas, utilizando las técnicas de claroscuro y del peinado.
  - CE1.3** Describir las correcciones de los tipos de cejas, relacionándolas con los ojos, la nariz y el óvalo.
  - CE1.4** Diseñar la corrección de los tipos de ojos con ayuda de fichas técnicas, utilizando técnicas de sombreado, delineado u otros cosméticos decorativos.
  - CE1.5** Explicar la corrección de frente, nariz, mentón y óvalo utilizando la técnica del claroscuro.
- C2:** Analizar la influencia de la luz, el color y otros elementos asociados (la circunstancia, la edad, el estilo y la indumentaria) en la realización del maquillaje social.
- CE2.1** Explicar la influencia de los tipos de luz sobre la percepción del color, en función de su calidad e intensidad, indicando su relación con la textura de los cosméticos y los diferentes maquillajes sociales.
  - CE2.2** Describir los aspectos de la teoría del color relacionados con la práctica del maquillaje, diferenciando los colores cálidos y fríos e identificando sus complementarios.
  - CE2.3** Explicar las claves de la mezcla de los colores pigmento y su aplicación en el maquillaje.
  - CE2.4** Explicar la armonía de colores en el maquillaje y su relación con el color de la piel, los ojos y el pelo, describiendo la influencia de la edad, personalidad, circunstancia e indumentaria.
- C3:** Aplicar técnicas de desinfección, esterilización y limpieza en la manipulación de los cosméticos, útiles y materiales de maquillaje social, seleccionando los indicados en función de su composición y características.
- CE3.1** Describir las medidas de protección personal y del modelo, identificando los materiales indicados.
  - CE3.2** Identificar los tipos de piel, explicando su importancia en la selección de los cosméticos de maquillaje.
  - CE3.3** Identificar los útiles y materiales (pinceles, esponjas, espátulas, bastoncillos de algodón, entre otros) indicando su finalidad y modo de utilización.

**CE3.4** Seleccionar los cosméticos, útiles y materiales para la realización de los diferentes tipos de maquillaje social, preparándolos para su uso y siguiendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**CE3.5** En un supuesto práctico de limpieza, desinfección y esterilización de útiles y materiales, en el que se conoce la composición del material que hay que tratar (pinces, esponjas y borlas, entre otros):

- Precisar el tipo de suciedad más frecuente en cada grupo de materiales.
- Seleccionar el método de desinfección o esterilización, indicado para cada tipo de material.
- Explicar razonadamente qué útiles y materiales se deben lavar, desinfectar o esterilizar.
- Efectuar su aplicación de forma ordenada y siguiendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.

**CE3.6** Distinguir los tipos de cosméticos decorativos determinados para el maquillaje de las diferentes zonas: rostro, ojos, labios, pómulos.

**CE3.7** Especificar cómo se deben manipular los cosméticos decorativos, fondos de maquillaje, barras de labios, lápices de ojos y máscaras de pestañas, entre otros, para no transmitir infecciones.

**C4:** Aplicar técnicas previas al maquillaje social, efectuando los procedimientos seleccionados de corrección, tinción o cambio de forma de cejas y pestañas, en condiciones de seguridad e higiene.

**CE4.1** Acomodar al modelo aplicando los medios de protección establecidos, evitando marcas o manchas de cosméticos.

**CE4.2** Aplicar técnicas de limpieza superficial de la piel del rostro, cuello y escote, utilizando los cosméticos indicados en función de sus necesidades y tipo.

**CE4.3** Realizar la prueba de sensibilidad previa a la aplicación de productos de cambio de color o de forma de cejas y/o pestañas, evitando reacciones adversas en la piel.

**CE4.4** En un supuesto práctico de selección de los cosméticos y técnicas previas para el cambio de color o decoloración de las cejas, determinando su aplicación en función del tipo y color de pelo y el diseño de maquillaje, atendiendo a las necesidades y demandas del modelo:

- Aplicar técnicas de estudio de los diferentes tipos de cejas para su depilación, teniendo en cuenta los siguientes factores: línea, grosor, longitud, punto de altura, distancia del ojo y tipo de óvalo.
- Seleccionar los cosméticos y técnicas previas para el cambio de color de pestañas y/o cejas, en función de las características del vello y de la piel del modelo.
- Aplicar la técnica de cambio de color de pestañas y/o cejas, siguiendo el procedimiento indicado por el fabricante del producto.
- Seleccionar los cosméticos y técnicas previas para la ondulación de pestañas, en función de las características del vello.
- Aplicar la técnica de ondulación de pestañas siguiendo el procedimiento indicado por el fabricante del producto.

**CE4.5** Seleccionar el cosmético hidratante o tensor en función de las necesidades de la piel, para su aplicación como base del maquillaje.

**C5:** Aplicar técnicas de maquillaje social atendiendo a las características estéticas del modelo, edad, personalidad y circunstancia en que se vayan a lucir, manteniendo las condiciones de seguridad e higiene.

**CE5.1** Preparar la piel según sus características (edad, emulsión epicutánea, color, entre otros) seleccionando los productos que mejoren el resultado y la duración del maquillaje.

**CE5.2** Corregir las pequeñas alteraciones y la coloración de la piel mediante la aplicación de bases correctoras que neutralicen las imperfecciones.

**CE5.3** En un supuesto práctico de selección de los fondos de maquillaje en función de cada forma cosmética:

- Explicar los criterios de selección de los maquillajes fluido, semi-compacto, compacto y de camuflaje.

- Aplicar las diferentes formas cosméticas de maquillaje, utilizando las técnicas de arrastre, batido y/o difuminado.

**CE5.4** Fijar el fondo de maquillaje utilizando los diferentes tipos de cosméticos: polvos, fijadores en aerosol, entre otros.

**CE5.5** Explicar las armonías de colores de sombras de ojos y de maquillaje que se deben seleccionar en los siguientes casos: ojos azules, verdes y castaños.

**CE5.6** Seleccionar los colores que se van a aplicar en ojos, labios y pómulos en relación con la armonía natural del rostro, corrigiendo su forma mediante la aplicación de técnicas de delineado, difuminado y resalte, entre otras.

**CE5.7** Colocar pestañas postizas, de tira o de grupitos, en función de las necesidades del modelo y tipo de maquillaje social, observando las medidas de seguridad e higiene.

**C6:** Aplicar técnicas de maquillaje social sobre modelo, siguiendo los diferentes estilos y acabados, atendiendo a las características, necesidades y demandas que pueda tener un cliente.

**CE6.1** Aplicar estilos de maquillaje social (suave, natural, cara lavada, piel madura, sofisticado, noche, fiesta, entre otros), en función de los posibles momentos y eventos, utilizando los colores, cosméticos y técnicas que se ajusten a sus características.

**CE6.2** Aplicar las técnicas de corrección, así como la técnica del claroscuro que precise el rostro en los maquillajes de tarde-noche, los más sofisticados y/o los de fiesta.

**CE6.3** Seleccionar los productos y correcciones en el maquillaje de novia, teniendo en cuenta las características de la persona, la época del año y los medios audiovisuales que se van a utilizar.

**CE6.4** Elaborar la ficha técnica recogiendo todos los datos personales y profesionales, el estilo del maquillaje y el tipo, color y marca de los cosméticos utilizados u otros aspectos técnicos destacables.

**C7:** Aplicar técnicas de comunicación con clientes, asesorando sobre aspectos que potencien su imagen a través del maquillaje social, en función de sus necesidades y características, evaluando la calidad de los procesos para detectar su grado de satisfacción y corrigiendo las desviaciones que pudieran producirse.

**CE7.1** Aplicar las técnicas de comunicación definidas en los protocolos de atención al cliente, acogida, atención durante el servicio, despedida, entre otros.

**CE7.2** Comunicar los cosméticos decorativos que pueden mejorar su imagen, teniendo en cuenta sus características: edad, tipo y color de la piel, necesidades laborales y sociales.

**CE7.3** En un supuesto práctico de realización de maquillaje social:

- Informar al modelo sobre las pequeñas modificaciones que pueden potenciar su imagen.

- Asesorar al modelo sobre los efectos de las técnicas de tinte de pestañas o de cejas, micropigmentación, depilación, implantes de pestañas, informando sobre las diferentes técnicas.

- Recomendar al modelo la forma de armonizar los complementos (gafas, lentes de contacto, pendientes o piercing, entre otros) y el maquillaje, en función de las circunstancias y eventos específicos en que se van lucir.

**CE7.4** Identificar los parámetros de calidad que por su importancia han de ser evaluados en el servicio de maquillaje social.

**CE7.5** Describir las técnicas que permitan detectar las desviaciones producidas en función de los resultados previstos, identificando la fase o fases en las que se han producido y proponiendo las medidas que permitan adecuar los resultados obtenidos a los deseados.

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

C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.3 y C7 respecto a CE7.3.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

## Contenidos

### 1 Análisis de la morfología del rostro y sus correcciones en el maquillaje social

Análisis y estudio del rostro. Morfología. Denominación de las distintas zonas del rostro. Teoría de la verticalidad y la horizontalidad: medidas y técnicas de corrección del rostro: depilación, coloración y equilibrio de líneas.

Óvalo: clasificación y tipos de óvalos. Estudio de las facciones del rostro: cejas, ojos, labios, frente, nariz y mentón. La ficha técnica de maquillaje.

Relación de la fisiopatología del rostro con los cosméticos de camuflaje.

Luz y color aplicados al maquillaje social. Teoría del color y de la luz aplicada al maquillaje. Tipos de luz y su influencia. Teoría de la iluminación aplicada al maquillaje.

Círculo cromático. Armonías cromáticas. Colores fríos y cálidos y su relación con la luz en el maquillaje social. Influencia del tipo de piel en la selección del maquillaje.

Historia y épocas del maquillaje. Estilos de maquillaje social. Correcciones mediante el maquillaje. Técnicas del claroscuro.

### 2 Preparación del espacio de trabajo para el maquillaje social

Organización del tocador: la cabina de maquillaje. Características específicas.

Útiles de maquillaje: descripción, uso y limpieza.

Higiene, desinfección y esterilización aplicadas a los procesos de maquillaje social.

Riesgos a considerar en los procesos de maquillaje social.

Normas de seguridad e higiene de aplicación en este tipo de maquillaje.

Cosméticos de maquillaje: criterios de selección y aplicación. Clasificación según tipos, texturas y formas de presentación.

El uso de material desechable en maquillaje social.

### 3 Técnicas de maquillaje social

Estudio y técnicas de corrección de las cejas. Depilación de cejas. Prueba de sensibilidad al tinte. Decoloración y tinte de cejas. Técnica de maquillaje para la simulación de cejas, pelo a pelo y compactas.

Cosmética decorativa de cejas y pestañas: criterios de selección. Pautas de preparación. Tinte de pestañas. Permanente de pestañas. Aplicación de pestañas postizas, en grupos, tira y extensiones. Técnica de aplicación de maquillaje de pestañas.

Ejecución de procedimientos de maquillaje. Técnicas previas a la aplicación de maquillaje: desmaquillado y preparación de la piel.

Técnicas de aplicación de productos cosméticos decorativos. Bases de maquillaje: polvos, colorete, correctores, sombras y delineadores labiales.

Maquillaje de fondo: técnicas de aplicación. Técnicas de realización de correcciones claras y oscuras.

Técnicas de realización de correcciones de maquillaje para ojos, labios y colorete.

Clasificación de los estilos de maquillaje social: maquillaje suave, cara lavada, sofisticado, piel madura, tarde-noche, fiesta, novia, pasarela, primavera/verano, otoño/invierno, masculino, automaquillaje, maquillajes especiales (gafas, manchas y otras alteraciones estéticas). Características y su relación con los actos sociales.

Proceso de realización de los diferentes estilos de maquillaje social y su adecuación al modelo, sexo, edad y circunstancia. Fases y secuenciación.

Técnicas de fijación, mantenimiento, retoques y transformación de maquillajes.

#### 4 Asesoramiento y calidad del servicio de maquillaje social

Ergonomía en el proceso de maquillaje.

Higiene, desinfección y esterilización aplicadas a los procesos de maquillaje social.

Evaluación y control de calidad de los procesos de maquillaje social.

Técnicas para medir el grado de satisfacción de la clientela y detectar la desviación en la prestación de los servicios de maquillaje.

Criterios de asesoramiento en maquillaje.

Vocabulario técnico aplicable al proceso de asesoramiento.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la mejora de la armonía del rostro con estilos de maquillaje social, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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 5

### ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel:	2
Código:	MF0352_2
Asociado a la UC:	UC0352_2 - ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Identificar las características y los valores de la empresa, definiendo su posicionamiento y la imagen que proyecta, para determinar los objetivos de venta y las acciones comerciales a realizar.

**CE1.1** Describir las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo dentro del departamento comercial, en función del tipo de empresa: micropyme, pyme, gran empresa o multinacional.

**CE1.2** Establecer las diferencias y similitudes entre las técnicas de venta y comunicación con los clientes en función de las posibles actividades de Imagen Personal: peluquería, estética decorativa, estética del bienestar, estética técnica facial y/o corporal, caracterización, asesoría de imagen, entre otras.

**CE1.3** Analizar los objetivos de venta, público objetivo, presupuesto y resultados esperados de las acciones comerciales, establecidos por la organización.

**CE1.4** Identificar los medios seleccionados por la organización para transmitir los mensajes comerciales diferenciando entre marketing online: e-mailings, inserciones especiales en la página web, banners, bloggers, acciones virales, anuncios en redes sociales o buscadores, y marketing offline: material promocional impreso, cartelería, escaparatismo, y mailings, eventos, campañas de relaciones públicas, publlirreportajes y publicidad en medios de comunicación.

**CE1.5** Elaborar un cronograma tipo para las acciones de promoción de venta de servicios y productos de Imagen Personal, para captar la atención del cliente, incluyendo:

- Técnicas para reconocer las demandas, necesidades y motivaciones del cliente.
- Técnicas de comunicación para informar al cliente sobre el producto o servicio seleccionado.
- Presentar el producto y/o servicio al cliente, demostrando sus cualidades con el fin de cerrar la venta.
- Técnicas de fidelización del cliente.
- Técnicas de atención al cliente y resolución de reclamaciones.
- Control de calidad.

**CE1.6** En un supuesto práctico que recoja las características y los valores de la empresa, determinar:

- Posicionamiento e imagen a proyectar.
- Público objetivo y los objetivos de ventas establecidos.
- Acciones comerciales con los mensajes y medios seleccionados.
- Programar un argumentario para los contactos que se recibirán durante una campaña comercial, con respuestas y acciones tipo frente a las posibles preguntas y objeciones tipo;

encaminadas a captar la atención del cliente y conducirlo a los siguientes pasos de un cronograma de venta.

**CE1.7** Comparar las desviaciones producidas durante el tiempo que dure la promoción 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.

**C2:** Reconocer las tipologías de clientes: emocional, práctico, visual, auditivo, kinestésico entre otros; describiendo sus actitudes y cualidades para identificar sus demandas, necesidades y motivaciones de compra de servicios y/o productos en Imagen Personal.

**CE2.1** Describir actitudes y cualidades a desarrollar por el asesor de ventas en las relaciones comerciales, para cerrar un acuerdo de forma presencial o no presencial.

**CE2.2** Aplicar técnicas de inteligencia emocional, comunicación verbal y no verbal, coaching entre otras, para conocerse y conocer al cliente, estableciendo la comunicación entre ambos.

**CE2.3** Establecer pautas sistemáticas para la identificación de motivaciones y necesidades del cliente, así como de sus objeciones y temores.

**CE2.4** Aplicar técnicas de entrevista para detectar la información sobre el estado de salud del modelo, para relacionarlo con las posibles contraindicaciones de uso de los productos o servicios ofertados.

**CE2.5** En un supuesto práctico de entrevista con un modelo, para seleccionar el producto o servicio, que mejor se adapte a sus necesidades y demandas:

- Prepararse física y emocionalmente para una acción de comunicación con el modelo, aplicando una actitud empática y amable.
- Identificar la tipología del cliente y relacionarla con la del asesor para establecer el mejor medio de comunicación entre ambos.
- Escuchar la información aportada por el modelo y sus motivaciones de compra, observando su lenguaje verbal y no verbal.
- Realizar preguntas claras para reconocer sus demandas, necesidades, motivaciones, objeciones y temores, detectando su estado de salud para relacionarlo con las posibles contraindicaciones de determinados productos o servicios ofertados por la empresa.
- Seleccionar los productos o servicios que van a ser ofertados, como consecuencia de todo el proceso anterior y preparándose para iniciar la fase de información y asesoramiento.
- Rellenar formularios en soportes físicos e informáticos con toda la información obtenida para su posterior utilización en el cronograma de la venta.
- Aplicar las normas deontológicas de actuación profesional.

**CE2.6** Informar al modelo de la propuesta profesional elaborada, integrando los procedimientos técnicos y productos entre otros, que dan respuesta a sus necesidades y demandas.

**C3:** Describir las características y propiedades de los cosméticos, útiles, aparatos y servicios ofertados por la empresa de Imagen Personal, para su demostración; aplicando técnicas específicas que permitan asesorar al modelo sobre su utilización.

**CE3.1** Identificar las cualidades y aspectos relevante de un producto o servicio, resaltando su relación calidad/precio, ventajas/desventajas y diversidad de usos, entre otros; utilizando los argumentos en función de las necesidades del modelo.

**CE3.2** Presentar un cosmético, resaltando las características de su presentación, relación capacidad-contenido del envase y cualidades cosméticas; destacando las diferencias respecto a otros de similar efecto.

**CE3.3** Elegir al modelo o soporte sobre el que se va a realizar la demostración, teniendo en cuenta las características del producto y minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.

**CE3.4** Explicar el mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos; informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.

**CE3.5** Reconocer contraindicaciones del uso de los productos o servicios ofertados, según el estado de salud del usuario final.

**CE3.6** Demostrar las pautas de aplicación de los cosméticos decorativos de maquillaje al modelo, facilitando su auto-maquillaje.

**CE3.7** Cerrar la venta del producto o servicio, reforzando la elección del cliente; o, en su caso, ofreciendo una alternativa que garantice su satisfacción.

**C4:** Aplicar técnicas de seguimiento de clientes o de control del servicio post-venta, para mejorar la prestación del servicio en Imagen Personal, garantizando la satisfacción del cliente.

**CE4.1** Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y tratamiento post-venta.

**CE4.2** Describir los métodos utilizados en el control de calidad del servicio post-venta.

**CE4.3** En un supuesto práctico de control de servicio post-venta, a partir de la información dada por la empresa:

- Describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso.
- Identificar las causas que la han provocado la queja del cliente.
- Identificar el ámbito de responsabilidad del profesional, empresa, fabricante, entre otros.
- Definir medidas de compensación garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post-venta.

**CE4.4** En un supuesto práctico de fidelización de clientes, con unas características establecidas, a través de distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático:

- Elaborar los escritos 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.

**C5:** Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones, siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos y la normativa aplicable.

**CE5.1** Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones interpuestas en Imagen Personal, describiendo las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas de los clientes.

**CE5.2** Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación, definiendo la información que debe contener.

**CE5.3** En un supuesto práctico de entrevista con un cliente 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.
- Complimentar la documentación a través del correspondiente formulario, on line u off line, siguiendo la normativa aplicable.
- Confeccionar un informe que recoja los datos de la reclamación y las quejas; introduciendo, en su caso, esta información en el programa de gestión de reclamaciones.

**CE5.4** Aplicar las medidas correctoras para optimizar los servicios prestados, analizando las posibles reclamaciones y mejorando la satisfacción de los clientes.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 completa; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.3.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

## Contenidos

### 1 Identificación de productos y servicios en empresas de Imagen Personal

Productos y servicios en Imagen Personal. Características.

Marketing en las empresas de Imagen Personal. Definición. Tipos de marketing: estratégico y operativo. Marketing mix. Características y elementos: productos. Tipos, características de los productos y servicios. Precio. Distribución.

Minoristas y mayoristas. Franquicias y sus características. Plan de marketing. Fases. Elaboración.

Comunicación. Servucción.

### 2 Atención al cliente en los procesos de Imagen Personal

Determinación de las necesidades de los clientes: La importancia del cliente en las empresas de imagen personal.

Concepto e identificación del cliente: el cliente interno y el cliente externo.

Variables que influyen en el consumo de los clientes. La motivación, la frustración y los mecanismos de defensa. Proceso de decisión de compra. La satisfacción del cliente.

Clasificación del cliente: tipológica, según el carácter y según el rol. Fidelización de los clientes.

Procedimiento de atención al cliente en las distintas fases del proceso.

Etapas y elementos del proceso de comunicación: emisor, mensaje, código, receptor y feed back.

Objetivos de la comunicación.

Comunicación en el marketing: comunicación interna y externa.

Tipos de comunicación en una empresa de imagen personal: Comunicación verbal oral. La comunicación telefónica. Comunicación verbal escrita. Instrumentos de comunicación escrita

empleados en las empresas de Imagen Personal: cartas, folletos, documentos internos y tarjetas. Comunicación gestual. Los gestos y su significado.

Presentación y demostración de un producto o servicio. Pautas de realización.

### 3 Técnicas de publicidad y promoción de productos y servicios de Imagen Personal

Concepto de publicidad. Objetivos. La campaña publicitaria: fases. El mensaje y los medios publicitarios.

Elementos que conforman la publicidad como técnica de venta. El folleto publicitario y la página web, entre otros.

La promoción de ventas: Concepto y clasificación. Instrumentos promocionales utilizados en el sector.

La campaña promocional y/o publicitaria: fases y diseño de una campaña promocional en imagen personal. Aplicación de las técnicas del merchandising.

Ambientación en los centros de Imagen Personal. Mobiliario y decoración. La luz y el color.

Los puntos de venta: organización de las secciones. Zonas y puntos de venta fríos y calientes. La circulación por el local. El lineal y las cabeceras. La rotación e implantación del producto. La comunicación de los precios.

Elementos exteriores del establecimiento: Los rótulos, la entrada, los escaparates.

La publicidad en el lugar de venta (PLV): cartelería y expositores.

#### 4 Las técnicas de venta en Imagen Personal

Características del asesor de ventas. La asertividad y la empatía en el asesor de ventas de productos y servicios de imagen personal.

Fases y técnicas de venta: Preparación y planificación de la venta. Toma de contacto con el cliente. Determinación de las necesidades.

Argumentación comercial. Objeciones: clasificación y tratamiento de objeciones.

Cierre de la venta: señales, técnicas y tipos de cierre. Venta cruzada. Uso de las redes sociales como elemento de promoción y publicidad.

Servicio de asistencia postventa: seguimiento comercial o de postventa: documentación de seguimiento. Herramientas informáticas en la relación postventa con el cliente.

Análisis de la información: informes comerciales.

Tratamiento de quejas y reclamaciones: valoración del cliente sobre la atención recibida, reclamación, queja, sugerencia y felicitación.

Procedimientos para la resolución de quejas y reclamaciones.

Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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.