

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Bronceado y depilación avanzada

Familia Profesional:	Imagen Personal
Nivel:	3
Código:	IMP182_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 1024/2024
Referencia Normativa:	RD 1228/2006, RD 615/2020

Competencia general

Aplicar métodos de bronceado artificial (rayos ultravioleta: RUV, y caña de azúcar) y sistemas de depilación avanzada (fotodepilación, depilación eléctrica) así como la supervisión a terceros, de la depilación mecánica, según análisis previo de la piel de la clientela, conforme a criterios de higiene, seguridad, salud y calidad, completando el servicio con procedimientos de venta y asesoramiento de productos y servicios estéticos, según las demandas y necesidades de la clientela.

Unidades de competencia

- UC2796_3:** ELABORAR PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES
- UC0580_3:** Aplicar técnicas de bronceado artificial
- UC0581_3:** Efectuar la depilación permanente, la definitiva y la supervisión de la depilación mecánica
- UC0352_2:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de estética, dedicado a actividades de depilación y bronceado artificial en entidades de naturaleza privada, en medianas y pequeñas empresas, 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, pudiendo tener personal a su cargo. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Desempeñan su actividad en el sector de Imagen Personal, en el subsector de Estética

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Especialistas en depilación eléctrica
- Especialistas en fotodepilación
- Especialistas en depilación
- Manipuladores de equipos de bronceado

- Asesores de ventas de productos y servicios de Imagen Personal
- Comerciales de productos y servicios de imagen personal

Formación Asociada (360 horas)

Módulos Formativos

- MF2796_3:** PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES (90 horas)
- MF0580_3:** Bronceado artificial (90 horas)
- MF0581_3:** Depilación permanente, definitiva y supervisión de depilación mecánica (120 horas)
- MF0352_2:** VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

ELABORAR PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES

Nivel: 3

Código: UC2796_3

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Elaborar protocolos normalizados sobre aplicación de diagnóstico estético, describiendo detalladamente la manera de proceder, para garantizar el rigor técnico a la hora de llevarlo a cabo.

CR1.1 El procedimiento de recogida de información sobre la clientela se describe, proponiendo preguntas-tipo orientadas a conocer su situación estética a partir de la formulación de indicadores, además de sus datos personales, características, posibles alteraciones estéticas, e información referente a hábitos de vida, preparándose un informe técnico-tipo individualizado para el momento del diagnóstico.

CR1.2 Los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico se detallan, describiendo la sucesión de acciones a acometer y cómo implementarlas, así como normas de uso y parámetros de los equipos de diagnóstico, en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.

CR1.3 La propia preparación mediante uso de indumentaria específica, sistemas de autoprotección higiénica, ubicación respecto a la clientela y posiciones que garantizan la higiene postural para acometer las acciones propias del diagnóstico estético se describe teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

CR1.4 Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético se determinan, adecuándose a la técnica de observación, zona corporal, equipos y métodos que se vayan a emplear.

CR1.5 El proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético se detalla en función del objetivo, en cuanto a duración y forma de proceder en el análisis, contemplando la posibilidad de derivación a otros profesionales en caso de identificar posibles contraindicaciones en la aplicación de servicios o tratamientos.

CR1.6 El resultado del diagnóstico se establece, teniendo en cuenta la información obtenida para informar a la clientela y asesorar sobre el posible tratamiento, aplicación de técnica o servicio.

CR1.7 Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

RP2: Elaborar protocolos normalizados sobre la aplicación de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, detallando la manera de proceder al aplicarlas para garantizar la calidad, higiene y seguridad de los mismos.

CR2.1 El informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico se analiza especificando las zonas corporales a revisar previo a la intervención, asegurando que el

tratamiento o servicio a aplicar es compatible con su perfil, recordando solicitar el consentimiento informado acorde con el trabajo a realizar.

CR2.2 Las acciones de higiene, y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos se describen, garantizando la aplicación de la normativa en materia higiénica, según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.

CR2.3 Las pautas que garanticen la propia higiene postural, cuidado y protección al aplicar cada técnica, servicio o tratamiento se describen, garantizando la prevención de riesgos laborales.

CR2.4 Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos se determinan, adecuándose a la zona corporal implicada, equipos y métodos que se vayan a emplear.

CR2.5 Las posibles técnicas a utilizar (manuales, cosmetológicas, electroestéticas, térmicas, lumínicas, hidrotermales, otras) se detallan, en función de lo requerido en cada servicio y/o tratamiento y del objetivo sobre el que incidir, especificando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

CR2.6 Los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento se detallan, secuenciando el orden de actuación para cada una, maniobras o acciones requeridas, los productos e instrumentos de trabajo necesarios, número de sesiones, duración de las mismas, y frecuencia de aplicación, así como los procedimientos de gestión de residuos, si procede.

CR2.7 Las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para solicitar el traslado de la clientela a un centro sanitario si fuera necesario se detallan, concretando la secuencia de acciones a acometer.

CR2.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de servicios y/o tratamientos estéticos o hidrotermales se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

RP3: Elaborar protocolos normalizados sobre la comunicación y atención a la clientela, incidiendo en la calidad de la prestación de servicios estéticos y/o hidrotermales para su fidelización.

CR3.1 Las características del centro y el perfil de clientela se analizan, generando un contexto sobre el que elaborar el protocolo de comunicación respecto al tratamiento verbal a dar y los momentos de la interacción.

CR3.2 Los formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica se elaboran, proporcionando un modelo de intervención comunicativa en función del canal utilizado y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CR3.3 Las actitudes de amabilidad, empatía y asertividad que se esperan del profesional se describen mediante conductas comportamentales concretas, orientándose a detallar lo que supone un trato cordial hacia la clientela y la búsqueda de su fidelización.

CR3.4 Las normas de atención a la clientela se describen, contextualizándolas en función de los posibles canales de comunicación a utilizar: email, teléfono, redes sociales, otros, siguiendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CR3.5 La atención a la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se describen mediante frases-tipo e intervenciones concretas, teniendo en cuenta las habilidades comunicativas de escucha activa, claridad y precisión, siguiendo las pautas establecidas por la entidad y respetando la deontología profesional.

CR3.6 El aporte de explicaciones y argumentos a la clientela en relación con un posible diagnóstico, la recomendación de un tratamiento o servicio o el aporte de consejos de uso de

productos o técnicas fuera del centro se pauta de manera concreta, garantizando la comprensión y su puesta en práctica.

CR3.7 El trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias se detalla, concretando acciones y plazos, enfocándose a la satisfacción de la clientela.

CR3.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

RP4: Elaborar protocolos normalizados sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, analizando la actuación profesional para incidir en la mejora continua.

CR4.1 El recordatorio de análisis del contexto del centro previo a la elaboración del protocolo de comunicación se explicita, orientándolo a la identificación de áreas susceptibles de evaluación en cada uno de los posibles servicios o tratamientos.

CR4.2 El manual de calidad con la concreción de los estándares se elabora, incluyendo normas, procedimientos, plan de formación y registros, especificando en cada caso: qué, quién y cómo se ejecutan las acciones y el servicio.

CR4.3 Los cuestionarios de satisfacción a cumplimentar por la clientela se configuran para cada servicio o tratamiento susceptible de evaluación.

CR4.4 La intervención del profesional en los procesos de evaluación de la calidad de los servicios prestados se concreta, detallando en qué momentos acometerlos y de qué manera.

CR4.5 La invitación a la participación de la clientela en procesos de evaluación de la calidad del servicio mediante cuestionarios de satisfacción se concreta, especificando los momentos y procedimientos para su aplicación.

CR4.6 El mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos normalizados en cada actuación profesional se describe, disponiéndolo de manera accesible a los profesionales del centro, una vez elaborado.

CR4.7 El procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados ante la valoración de la calidad se proponen, adecuándose a las características del centro.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Aplicaciones informáticas. Plantillas-tipo.

Productos y resultados

Protocolos normalizados sobre aplicación de diagnóstico estético. Protocolos normalizados sobre aplicación de técnicas, tratamientos y programas de servicios estéticos y/o hidrotermales. Protocolos normalizados sobre comunicación y atención a la clientela. Protocolos normalizados sobre la valoración de la calidad del servicio estético prestado.

Información utilizada o generada

Manuales de atención a la clientela, de acogida, de comunicación y otros. Ejemplos de protocolos normalizados de diagnóstico, técnicas de tratamientos, programas de servicios estéticos e hidrotermales. Modelos de Ficha técnica de diagnóstico, de tratamiento, de historial estético, y seguimiento de la clientela. Modelos de Consentimiento informado. Manual de técnicas de higiene, desinfección y/o esterilización. Manual de Hidrología. Manual de Cosmetología. Manual de Anatomía. Láminas de anatomía. Bibliografía técnica especializada. Normativa vigente en materia de higiene de

espacios e instalaciones de estética. Documentación sobre normativa de seguridad para aparatos. Normativa medioambiental, en especial, la relativa a la producción y gestión de residuos. Normativa de calidad en centros de estética. Plan sobre prevención de riesgos laborales y pautas de higiene postural del profesional de la estética. Normativa en materia de prevención de riesgos laborales. Catálogos de instrumentos de desinfección y protección higiénica para profesionales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Aplicar técnicas de bronceado artificial

Nivel: 3

Código: UC0580_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Supervisar la cartelería y los equipos de rayos uva, comprobando su disponibilidad de uso, cumpliendo la normativa aplicable en materia de seguridad del servicio para desarrollar las sesiones de bronceado artificial con garantías de calidad.

CR1.1 La presencia de los carteles informativos se supervisa, garantizando su ubicación tanto en recepción con información relativa a normas y recomendaciones de uso como en cabina con tabla con los fototipos de piel y tiempos de exposición.

CR1.2 Las condiciones de la cabina de bronceado se supervisan, comprobando la disponibilidad de la instalación eléctrica para el equipo, longitudes de onda y potencia de los tubos emisores de radiaciones ultravioleta, garantizando la seguridad e higiene.

CR1.3 Las revisiones técnicas anuales de mantenimiento de los equipos de bronceado mediante radiaciones ultravioletas por parte de la entidad autorizada se gestionan, garantizando su periodicidad reglamentaria y condiciones de uso certificadas por las mismas.

CR1.4 El conocimiento del funcionamiento y uso de los equipos y la gestión de sus riesgos se garantiza, respetando las indicaciones y recomendaciones del fabricante en cada prestación de servicio a la clientela.

RP2: Disponer las instalaciones, equipos de caña de azúcar y de rayos uva, productos cosméticos y elementos desechables, garantizando su disponibilidad de uso, para desarrollar el servicio de bronceado en condiciones de seguridad e higiene.

CR2.1 Las instalaciones para la realización del bronceado de caña de azúcar se preparan, protegiendo paredes y mobiliario con plásticos, tienda de campaña o paneles lavables cumpliendo con la normativa de higiene para el servicio.

CR2.2 Los equipos aerógrafos se revisan, asegurándose de su funcionamiento con antelación a la prestación de cada servicio.

CR2.3 El estado del producto cosmético se supervisa, garantizando sus condiciones físico-químicas y tonalidades.

CR2.4 El producto cosmético de bronceado: dihidroxiacetona (DHA) se prepara, seleccionando una tonalidad o dos más que el de la clientela y calculando la cantidad necesaria en función de la extensión a broncear (rostro y/o cuerpo), garantizando el resultado esperado del bronceado.

CR2.5 La cabina de bronceado de rayos uva y de bronceado con caña de azúcar se prepara antes de cada servicio, desinfectando las superficies que puedan entrar en contacto con la piel, garantizando la existencia de material desechable (gorro y tanga) para el bronceado con caña de azúcar, y de protector de ojos y alfombra, activando el ventilador, en el de rayos uva.

CR2.6 Las instalaciones, equipos y materiales utilizados se higienizan tras cada servicio, limpiando paredes, aerógrafo, y elementos manchados, con una disolución de agua y vinagre en

el caso del bronceado con caña de azúcar, desechando los materiales de un solo uso y garantizando una posterior utilización.

RP3: Aplicar el protocolo de recepción y atención a la clientela, acogiendo e informándola sobre el servicio de bronceado, para contribuir a su fidelización.

CR3.1 La recepción y atención a la clientela para el servicio de rayos uva y caña de azúcar se acomete, procediendo con fórmulas de cortesía, cuidando la imagen profesional personal y manteniendo un comportamiento amable y educado.

CR3.2 La información para la clientela que se broncea con rayos uva se aporta, garantizando que comprende los efectos de los rayos uva sobre la piel, explicando la necesidad de varias sesiones, con diferentes tiempos de exposición según fototipo, explicando los cuidados previos al tratamiento como exfoliación y limpieza, y aclarando dudas, informando de las contraindicaciones y precauciones a considerar.

CR3.3 Las recomendaciones a la clientela para mejorar la efectividad del servicio se aportan centrándose en una previa exfoliación e hidratación en el centro, días antes del bronceado, justificando sus efectos.

CR3.4 La información a la clientela se aporta, avisando sobre los efectos del cosmético (DHA) sobre la piel, duración de los efectos, tiempo recomendado entre sesiones, indicaciones tras la aplicación y cuidados posteriores, así como posible reacción en pieles con peculiaridades.

CR3.5 El consentimiento informado para la aplicación de rayos uva y caña de azúcar se entrega a la clientela, asegurándose que lo haya leído y entendido, solicitándoles su aceptación y firma.

RP4: Analizar la piel de la clientela, aplicando medios visuales y preguntando, evaluando sus características, demandas y necesidades para personalizar el servicio de bronceado y descartar contraindicaciones.

CR4.1 La piel de la clientela se analiza, observando sus características (tono y posibles alteraciones de la piel como vitiligo, o psoriasis, entre otras) e identificando el fototipo.

CR4.2 Las preguntas a la clientela sobre sus demandas, necesidades y posibles alteraciones en la piel se formulan, recabando información necesaria para la valoración completa de la piel.

CR4.3 Las posibles contraindicaciones relativas o absolutas para la exposición a rayos uva y caña de azúcar, se identifican detectando alteraciones, recomendando obviar el tratamiento o derivando si es necesario, a otros profesionales.

CR4.4 La valoración resultante de la piel de la clientela se contrasta con las tablas estandarizadas de dosis mínima eritematogénica y tiempos de irradiación, en el caso de rayos uva, teniendo en cuenta los equipos de que dispone el centro, obteniendo unos valores a prescribir adaptados a cada circunstancia.

CR4.5 El fototipo de la clientela para la selección del tono de producto de caña de azúcar se establece identificando el color de piel, pelo, ojos y reacción a la exposición solar (la dosis mínima eritematogénica, pigmentación).

CR4.6 Los datos de la clientela se registran, realizando una ficha técnica dentro de su historial estético, manteniendo la confidencialidad de la información, cumpliendo con la normativa en materia de protección de datos.

RP5: Aplicar la técnica de bronceado de caña de azúcar, atendiendo a la valoración previa realizada de la piel para garantizar la eficiencia y seguridad del servicio.

CR5.1 El tono del producto cosmético se adecúa al fototipo de piel identificado en la clientela, atendiendo a la valoración previa emitida.

CR5.2 Los datos de la clientela con la fecha de aplicación del servicio y el tono seleccionado del producto cosmético se registran, elaborando una ficha para el seguimiento del servicio, garantizando la confidencialidad de la información según normativa aplicable en materia de protección de datos.

CR5.3 La información sobre la posición a adoptar y actitud corporal a mantener durante el servicio se comunica a la clientela, garantizando su comprensión y verificando la ejecución de la misma antes de comenzar y durante la aplicación.

CR5.4 El equipo aerógrafo se activa sobre las zonas del cuerpo susceptibles a broncear, moviendo la pistola mediante círculos pequeños, empezando por una parte del cuerpo y siguiendo un orden, manteniendo una intensidad constante, a una distancia de 40 o 50 cm, produciendo la descarga uniforme del producto en las zonas del cuerpo que se pretenden broncear.

CR5.5 El resultado de la intervención de cada sesión de bronceado se revisa, garantizando que el bronceado quede de manera homogénea y con la intensidad previamente buscada.

CR5.6 El seguimiento de la evolución del bronceado de caña de azúcar se acomete a lo largo de las sesiones que conforman el servicio completo, reajustando las intervenciones a lo largo de las sesiones hasta conseguir la tonalidad buscada.

RP6: Aplicar el bronceado de rayos uva, atendiendo al análisis previo de la piel de la clientela y empleando la dosimetría, según el número de sesión y fototipo, para garantizar la eficiencia y seguridad del servicio.

CR6.1 La cabina y equipo de bronceado se prepara ante cada uso, comprobando su limpieza y existencia de material desechable en ella, garantizando las condiciones de higiene requeridas y los niveles de seguridad establecidos según la normativa aplicable en materia de disponibilidad de los equipos.

CR6.2 El cálculo dosimétrico se obtiene, atendiendo al análisis previo de la piel, la dosis por sesión para el primer día y sucesivos, la frecuencia, número total de sesiones y dosis máxima anual que se va a recibir, en función del fototipo y de la dosis mínima eritematogénica, considerando la irradiación efectiva y la dosis por sesión, garantizando la eficiencia y seguridad.

CR6.3 La ficha personalizada de la clientela se elabora, detallando sus datos y especificando el calendario propuesto de sesiones y el cálculo dosimétrico obtenido.

CR6.4 La información sobre cómo ubicarse en la cabina, disposición dentro de la misma y uso de protección ocular y corporal si fuera necesario se transmite a la clientela antes de comenzar cada sesión, verificando su comprensión y contestando posibles preguntas.

CR6.5 La información sobre activación y velocidad del ventilador al entrar en la cabina, antes de comenzar la sesión se recuerda a la clientela con amabilidad y garantías de haberlo escuchado.

RP7: Evaluar el proceso y finalización del servicio de bronceado artificial, asesorando a la clientela sobre los cuidados a seguir en el domicilio, para garantizar el resultado del bronceado artificial de rayos uva y/o caña de azúcar.

CR7.1 Las pautas de actuación a seguir en el domicilio después del bronceado de caña de azúcar se informan a la clientela, estableciendo los cuidados, uso de ropa cómoda y oscura, evitando roces, sin mojarse en un mínimo de ocho horas, sin sudar ni aplicar cremas, maquillaje o perfumes, asesorando sobre como prolongar el bronceado, hidratando la piel, evitando exfoliaciones, utilizando geles suaves, secando la piel evitando frotarla, evitar tónicos desmaquillantes agresivos y evitando baños prolongados.

CR7.2 Los cuidados pre y post bronceado artificial con rayos uva se asesoran, promoviendo que la clientela mantenga la piel en las mejores condiciones, con productos de hidratación, protección y exfoliación previa al bronceado.

CR7.3 El bronceado con rayos uva se somete a seguimiento, valorando la evolución de sus efectos, modificando el protocolo si fuera necesario por aparición de algún efecto adverso.

CR7.4 El servicio finalizado de bronceado artificial de rayos uva y/o caña de azúcar se evalúa, analizando el grado de satisfacción de la clientela con el servicio prestado y con el trato recibido haciendo las modificaciones oportunas para mejorar los resultados sus valoraciones si fueran mejorables.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipo de bronceado de caña de azúcar de compresor y aerógrafo o de micronización. Loción bronceadora de DHA. Cabina de protección de bronceado. Gorros desechables. Tangas desechables. Guantes. Cabinas y equipos de radiaciones ultravioleta para bronceado. Gafas homologadas de protección ocular. Protectores locales. Alfombrilla desechable. Taburete. Productos para limpiar y desinfectar las instalaciones y el equipo. Cosméticos para la preparación de la piel, desmaquillantes, hidratantes.

Productos y resultados

Supervisión de cartelería y equipos de rayos uva. Preparación de instalaciones, equipos de caña de azúcar y rayos uva, productos cosméticos y elementos desechables. Aplicación del protocolo de recepción y atención a la clientela. Análisis de la piel de la clientela. Cumplimiento del protocolo de aplicación de caña de azúcar. Cumplimiento del protocolo de aplicación de rayos uva. Evaluación del proceso y finalización del servicio de bronceado artificial.

Información utilizada o generada

Protocolos normalizados de trabajo de bronceado. Protocolos de higiene y seguridad de las instalaciones, aparatos y equipos. Bibliografía técnica especializada. Dossier técnico del equipo. Historial estético y ficha técnica de clientela. Pautas para mejorar la calidad del servicio. Fichas técnicas de los equipos y dossier científico de contraindicaciones. Ficha técnica de revisiones técnicas y acreditación de cumplimiento de la normativa de seguridad de uso de equipos. Documento de consentimiento informado, ficha de calendario de sesiones. Cartelería de fototipos y tiempos de exposición. Ficha personalizada de la clientela. Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales. Normativa aplicable sobre equipos de bronceado artificial. Plan de prevención sobre riesgos laborales. Indicaciones de fabricante de los equipos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Efectuar la depilación permanente, la definitiva y la supervisión de la depilación mecánica

Nivel: 3

Código: UC0581_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Supervisar las instalaciones, cartelería, equipos con su documentación y fundidores, garantizando su disponibilidad de uso, para desarrollar una prestación segura del servicio.

CR1.1 La cartelería de seguridad específica para la fotodepilación se expone, colgándose en la puerta de acceso a la cabina, garantizando la visibilidad de las indicaciones de seguridad basadas en la clasificación del sistema (láser o IPL).

CR1.2 El funcionamiento de equipos de depilación avanzada (fotodepilación, depilación eléctrica) y fundidores se verifica, cotejándolo con su documentación técnica comprobando parámetros, fusibles, conexiones, estado de los electrodos, manípulos, niveles de refrigeración y termostatos.

CR1.3 Las revisiones técnicas y mantenimiento de los equipos y sus accesorios (electrodos, manípulos, lámparas emisoras) se gestionan, respetando las indicaciones del fabricante, actualizando anualmente el libro de mantenimiento del equipo en cada revisión cambiando las lámparas de fotodepilación cuando cumpla los disparos de vida útil y revisando los niveles de refrigeración, cambiando el agua una vez al mes.

CR1.4 El conocimiento del funcionamiento y uso de los equipos de depilación avanzada y mecánica y la gestión de sus riesgos se garantiza, atendiendo a las recomendaciones del fabricante (forma de aplicación, parámetros según fototipos, características del pelo, posibles contraindicaciones) y a la cualificación requerida, en cada prestación del servicio.

CR1.5 El equipamiento de la cabina se supervisa, garantizando la inexistencia en ella de cerramientos con cristales translúcidos, espejos y elementos reflectantes, así como la ausencia de líquidos inflamables, en el caso de trabajos de depilación con láser.

RP2: Proponer a la clientela un tipo de depilación (depilación eléctrica, fotodepilación o depilación mecánica) acorde a la zona a tratar y a sus circunstancias, previa observación de las características del pelo y la piel, descartando alteraciones y explicando posibles efectos adversos para garantizar un servicio eficiente y seguro.

CR2.1 La piel de la clientela se analiza, observando su fototipo, la zona a tratar, el grosor, abundancia y pigmentación del vello.

CR2.2 El sistema de depilación acorde a la clientela se propone, previo análisis de la zona y de sus circunstancias, explicando los motivos de la decisión.

CR2.3 Los posibles efectos adversos del servicio como el enrojecimiento de la piel, así como las contraindicaciones que impidan su realización (medicamentos fotosensibles, exposición solar,

heridas, quemaduras o procesos oncológicos) se comunican a la clientela de manera clara y concisa, previo al servicio.

CR2.4 La ficha personalizada de la clientela se cumplimenta, detallando sus datos personales, posibles problemas relacionados con el trabajo a realizar y valoración emitida sobre su tipo de piel, así como propuesta de servicio recomendado, garantizando la confidencialidad de la información en cumplimiento con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CR2.5 El consentimiento informado para la depilación avanzada se entrega a la clientela, asegurándose que lo haya leído y entendido, solicitándoles su aceptación y firma.

RP3: Preparar la cabina de depilación y sus recursos ante cada servicio, comprobando que esté en condiciones de uso, generando un entorno confortable para garantizar un servicio seguro y efectivo.

CR3.1 La propia indumentaria profesional se viste, denotando limpieza y ofreciendo una imagen cuidada, predominando el color blanco u otros claros, portando guantes desechables y gafas de protección ocular, en el caso de la fotodepilación.

CR3.2 La cabina se limpia tras cada servicio, utilizando productos acordes para ello, desechando los materiales de un solo uso con una gestión responsable de los residuos y garantizando su posterior utilización.

CR3.3 La cabina se prepara, equipando la camilla con sábanas desechables, o reutilizables blancas y papel de camilla, adecuando la temperatura y la luz.

CR3.4 Los recursos técnicos se preparan, supervisando las condiciones de uso de los equipos, fundidores y herramientas, comprobando sus conexiones, los niveles de agua para la refrigeración y que los manípulos estén en su cabezal, sin fisuras ni roturas, al igual que los filtros, y comprobando que los termostatos corten y mantengan la temperatura necesaria.

CR3.5 La lencería desechable, recomendablemente blanca, y las gafas de protección ocular en caso de fotodepilación se proporcionan a la clientela, ubicándolo en la cabina a su disposición.

CR3.6 La cosmetología a utilizar durante el servicio se prepara, disponiéndolo en cantidad suficiente, previa selección del producto.

RP4: Aplicar técnicas de depilación eléctrica, seleccionando el sistema (electrólisis, termólisis, blend, flash), programando los parámetros del equipo (tiempos, frecuencia e intensidad), según valoración previa y aplicando los cosméticos necesarios para conseguir la mayor eficacia con la mínima agresión a la piel en el menor número posible de sesiones.

CR4.1 El sistema a utilizar (electrólisis, termólisis, de doble acción blend, o de destello flash) se escoge según el tipo de pelo, forma del bulbo piloso, sensibilidad de la zona y posibles contraindicaciones que pueda presentar la clientela como epilepsia, marcapasos, embarazo y prótesis metálicas (excluyendo dentales).

CR4.2 Los parámetros del equipo (tiempo, intensidad y pulsos), se ajustan, dependiendo de la zona anatómica a tratar (facial o corporal), el tamaño del folículo y el sistema a emplear, contemplando entre 0,4 y 0,9 segundos por folículo en caso de electrolisis y sistema blend, y aplicando más tiempo e intensidad en pelos más gruesos.

CR4.3 El diámetro, forma y material de la aguja se selecciona, dependiendo de la zona anatómica (facial o corporal), el tamaño del folículo y el sistema a emplear, escogiendo diámetros más finos para termólisis o flash, forma recta o acodada según la zona anatómica, seleccionando entre agujas de acero quirúrgico, insuladas o de oro según el sistema.

CR4.4 La técnica de depilación se ejecuta, desinfectando la zona con un producto antiséptico, introduciendo la aguja en el portaagujas, preservando su esterilidad y situando el electrodo de cierre en caso necesario, en una zona cercana a la de aplicación.

CR4.5 La técnica de depilación se ejecuta, sobre la piel libre de cualquier cosmético tensando la piel y canalizando la aguja a través del folículo en la dirección y profundidad correspondiente, accionando el pedal dando paso a la corriente y extrayendo la aguja al finalizar el paso de la misma, retirando el pelo con la pinza comprobando que el pelo se retira sin ofrecer resistencia a la tracción realizada y aplicando cosméticos post depilación y factor de protección solar (fps).

CR4.6 Los cuidados domiciliarios posteriores a la depilación eléctrica se explican a la clientela recomendando la limpieza de la zona transcurridas 4-5 horas, aplicación de cosméticos regenerantes, recordando la aplicación de factor de protección solar por el día, así como la ausencia de práctica de ejercicio durante las primeras 24 horas, y de uso de ácidos en la zona depilada los días posteriores.

RP5: Aplicar técnicas de fotodepilación, seleccionando el sistema que corresponda (IPL, láser, de ondas combinadas y sus tipos), programando los parámetros del equipo (potencia y modos de emisión), según valoración previa y aplicando los cosméticos necesarios para conseguir la mayor eficacia con la mínima agresión a la piel en el menor número de sesiones.

CR5.1 El sistema de depilación láser (alejandrita, diodo, neodimio, entre otros) o IPL se determina, seleccionando el más conveniente para la clientela, atendiendo a la valoración previa de su tipo de piel y características del pelo.

CR5.2 La prueba de sensibilidad en la zona a tratar se ejecuta, previa decisión sobre el sistema elegido, comprobando que la técnica y parámetros/temperaturas seleccionados/as no provocan alteración en la piel de la clientela, verificando que no se producen efectos adversos.

CR5.3 Las pautas de actuación a la clientela sobre la preparación a seguir antes de cada sesión se proporcionan, indicando que se rasure la zona a tratar 24- 48 horas antes, dejando visible sin rasurar tan sólo una mínima superficie de pelo para poder ser valorado en el momento del tratamiento, pidiendo además que se acuda a recibir el servicio sin ningún cosmético aplicado.

CR5.4 El sistema IPL se ejecuta, aplicando un cosmético conductor en el área a tratar (si el fabricante lo recomienda) o ajustando el refrigerante del manipulador, eligiendo un filtro o programa según fototipo de piel, ajustando los parámetros y sistemas de trabajo según las indicaciones del fabricante, deslizando el cabezal por el área a tratar, disparando con el botón o pedal, sin separarlo de la piel.

CR5.5 Los sistemas de depilación láser se ejecutan, aplicando un cosmético conductor si el fabricante lo recomienda, o ajustando el sistema de refrigeración del manipulador en el área a tratar, ajustando los parámetros (densidad de energía, duración del pulso y frecuencia) al fototipo de piel y la refrigeración del manipulador de los equipos que lo requieran, deslizando el cabezal por el área a tratar y disparando con el manipulador o con el pedal.

CR5.6 Los productos cosméticos calmantes se aplican en la piel recién trabajada, y protegiéndola y aminorando la sensación desagradable.

CR5.7 Las recomendaciones de continuidad y respeto de los tiempos estipulados según la evolución del tratamiento se proporcionan a la clientela, reforzando la información con argumentos que incidan en el resultado esperado.

RP6: Aplicar los protocolos de seguridad establecidos en caso de reacciones adversas ante la aplicación de los diferentes sistemas de depilación valorando la gravedad

del mismo y actuando como primer interviniente para generar una primera respuesta rápida y efectiva hasta la intervención de profesionales especializados.

CR6.1 La propia actitud ante la manifestación de efectos adversos sobre la zona tratada de la clientela se manifiesta con una reacción de aplomo, manteniendo la calma, valorando la gravedad de la situación y decidiendo el procedimiento de actuación en consecuencia.

CR6.2 Las alteraciones provocadas en la piel de la clientela como consecuencia del trabajo sobre ella se valoran, optando por intervenir en un primer momento, irrigando sobre la zona quemada agua fría para enfriarla, aplicando posteriormente un producto calmante o gestionando su traslado para una intervención especializada.

CR6.3 La reacción alérgica en la zona tratada de la clientela se valora, optando por intervenir si se basa en enrojecimiento leve, aplicando frío y un cosmético calmante o gestionando su traslado para una intervención especializada.

RP7: Valorar el resultado y calidad del servicio de depilación, aplicando los protocolos de evaluación establecidos sobre el trabajo realizado a través de medios visuales y recogida de información para conocer el nivel de satisfacción de la clientela, impacto de las sesiones y aplicar en caso de desviaciones, medidas correctoras.

CR7.1 Los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por la clientela se valoran, detectando posibles áreas de mejora en el servicio y poniendo las medidas necesarias para acometerlas.

CR7.2 El cumplimiento de los protocolos y normativa en materia de seguridad e higiene del servicio se garantiza, verificando el estado de los equipos según normas de los fabricantes y preparando las instalaciones ante cada servicio.

CR7.3 El número de sesiones desarrolladas se coteja con el propuesto a la clientela, valorando si se ha alcanzado el resultado previsto mediante ellas, con el presupuesto acordado.

CR7.4 La zona tratada se valora, aplicando medidas correctoras de repaso en caso de no haberse obtenido el resultado esperado y pactado con la clientela.

CR7.5 La posible disconformidad de la clientela ante el resultado del servicio se valora, subsanando posibles contrariedades o compensando con otro servicio.

RP8: Supervisar las técnicas de depilación mecánica (ceras, pasta de azúcar, pinzas, hilo), empleadas por la persona profesional que las ejecuta, comprobando el sistema seleccionado (cera caliente, tibia con o sin bandas pinzas o hilo) y su aplicación, para garantizar el buen resultado del servicio sin riesgos para la clientela.

CR8.1 La elección del sistema depilatorio previo a la aplicación de la técnica se supervisa, valorando la decisión tomada previo al análisis acometido sobre la zona (sensibilidad de la piel, grosor y longitud del pelo, posibles contraindicaciones a alguna técnica).

CR8.2 La aplicación de técnicas depilatorias con cera caliente se supervisa, comprobando la temperatura de aplicación, la dirección y forma de aplicación en la dirección del pelo, por secciones y en tiras de grosor medio con bordes regulares y de longitud acorde a la zona, realizando repasos, en caso necesario y desechándose tras su uso.

CR8.3 La aplicación de técnicas depilatorias con cera tibia se supervisa, comprobando la temperatura de aplicación, la dirección y forma de aplicación en dirección del pelo, la distribución por secciones, y la aplicación mediante tiras finas de longitud acorde a la zona, verificando su retirada con bandas de papel a contrapelo, con maniobras rápidas, secas, y paralelas a la superficie, realizando repasos, en caso necesario y desechándose tras su uso.

CR8.4 La aplicación de técnicas depilatorias con cera tibia sin bandas se supervisa, comprobando la temperatura, la aplicación con espatulín, respetando la dirección del pelo, aplicándose en tiras finas de longitud acorde a la zona, observando que es retirada con maniobras rápidas, secas, a contrapelo y paralelas a la superficie, realizando repasos en caso necesario y desechándose tras su uso.

CR8.5 La depilación con pasta de azúcar se supervisa, comprobando la textura y temperatura de la bola, observando que es aplicada con la mano a contra al pelo y eliminada en dirección del pelo, sujetando la piel para evitar hematomas, realizando repasos, en caso necesario y desechándose tras su uso.

CR8.6 La depilación con pinzas en cejas se supervisa, evaluando que el diseño previo propuesto cumple las normas del visagismo, observando que se retira el pelo uno a uno desde su base en la zona externa al diseño, comenzando desde la cola hacia el inicio de la ceja, tirando en dirección del pelo.

CR8.7 La depilación de cejas con hilo se supervisa, evaluando que el diseño previo propuesto cumple las normas del visagismo, observando que se retira el vello a contrapelo, atrapándolo en el hilo con maniobras de torsión, en la zona externa al diseño sin sobrepasarla.

CR8.8 El resultado y cuidados posteriores al uso de los sistemas depilatorios mecánicos se comprueban, examinando la ausencia de pelo, la desinfección de la zona y la aplicación de cosméticos post depilatorios y/o tricoatráfico, verificando las recomendaciones dadas sobre la hidratación de la zona depilada, evitación de sol durante las 48 horas posteriores a la depilación y aplicación de factor de protección solar SPF en la zona facial.

Contexto profesional

Medios de producción

Camilla eléctrica o hidráulica, sillón reclinable, taburete con respaldo, carrito o mesa auxiliar. Equipos de fotodepilación (equipos de láser o de IPL). Equipo de depilación eléctrica. Fundidores de cera. Lupa. Pinzas. Hilo depilatorio. Aparatos de esterilización y desinfección (autoclaves, germicida UVC, esterilizador bolas de cuarzo). Agujas desechables de depilación eléctrica. Espátulas. Bandas depilatorias. Accesorios y utensilios complementarios: boles, pinzas, brochas, pinceles, gorros, diademas, esponjas, lencerías desechables recomendablemente blanca, guantes, mascarillas faciales, tijeras, esparadrapo, toallas, sabanillas, papel de camilla, algodones, pañuelos de papel, gasas, rollo de papel de celulosa. Ceras de baja fusión (llamada cera caliente), cera tibia de roll-on y latas de cera tibia. Productos de higiene y asepsia como desinfectantes, germicida, jabón, alcohol, toallitas limpiadoras. Cubos de reciclado y clasificación de residuos según normativa sanitaria vigente. Contenedores de residuos de las agujas desechables y cuchillas. Productos cosméticos: ampollas, cosméticos conductores, limpiadores, cosméticos calmantes, mascarillas. Gafas de protección y lápiz demográfico blanco. Espacio específico para fotodepilación.

Productos y resultados

Supervisión de instalaciones, cartelería, equipos y su documentación, fundidores y cosméticos. Propuestas a clientela de tipo de depilación. Preparación de cabina y de sus recursos. Aplicación de técnicas de depilación eléctrica. Aplicación de técnicas de fotodepilación. Supervisión de técnicas de depilación mecánica. Aplicación de protocolos de seguridad en caso de reacciones adversas en la piel de la clientela. Valoración del resultado y calidad del servicio.

Información utilizada o generada

Manuales de fotodepilación de cada equipo. Manuales del aparato de depilación eléctrica y de los fundidores, con las recomendaciones, protocolos y parámetros aportados con la compra del mismo por el fabricante. Libros de mantenimiento de los equipos, con el sello, y las revisiones del fabricante en

vigor. Cartelería específica de radiaciones de láser y prohibiciones. Hojas de reclamaciones. Manuales de estética integral y cosmetología. Normativa vigente higiénico-sanitaria en la que se incluye la producción y gestión de residuos, manual de riesgos laborales y primeros auxilios. Normativa específica LASER, Reglamentación Europea productos sanitarios sin finalidad médica. Normativa de Seguridad eléctrica. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales Fichas de cliente. Consentimiento firmado. Historial estético, fichas de seguimiento, parámetros y cuestionarios de calidad. Informes de otros profesionales. Protocolos propios del centro. Indicaciones de fabricante de los equipos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

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 de la clientela, 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 de la clientela 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 a la clientela: acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica se aplican durante la entrevista con la clientela, cuidando su imagen profesional y manteniendo un comportamiento amable y educado.

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

CR2.3 Las necesidades y demandas de la clientela 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 a la clientela 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 de la clientela, 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 de la clientela 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 a la clientela 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 a la clientela 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 la clientela.

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 de la clientela.

CR4.2 El cosmético se muestra a la clientela 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 a la clientela, informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.

CR4.5 La aplicación de cosméticos decorativos de maquillaje se demuestran a la clientela para proporcionarle pautas de utilización, facilitando el auto-maquillaje.

CR4.6 La demanda de la clientela, 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 de la clientela 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 de la clientela.

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

CR5.2 El grado de satisfacción de la clientela 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 de la clientela 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 de la clientela 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 definiendo acciones que permitan mejorar su eficacia y la fidelización de la clientela.

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 a la clientela.

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 la clientela, 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 a la clientela 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 la clientela, 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 la clientela, 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 la clientela.

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 la clientela. 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 la clientela. Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Normativa aplicable sobre cosméticos, productos y aparatos.

MÓDULO FORMATIVO 1

PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES

Nivel:	3
Código:	MF2796_3
Asociado a la UC:	UC2796_3 - ELABORAR PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Confeccionar protocolos normalizados sobre aplicación de diagnósticos estéticos, describiendo detalladamente la manera de proceder al diagnosticar.

CE1.1 En un supuesto práctico de elaboración de protocolos normalizados para un centro de estética o hidrotermal, con una determinada clientela:

- Proponer preguntas-tipo orientadas a la clientela con intención de conocer su situación estética a partir de unos indicadores previamente establecidos.
- Describir una propuesta para recabar sus datos personales, características, posibles alteraciones estéticas, e información referente a hábitos de vida, profundizando en la estructuración de la información a recoger.
- Esbozar un informe técnico-tipo individualizado de cliente, para ser utilizado en el momento del diagnóstico.

CE1.2 Detallar los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos necesarios para el diagnóstico estético, describiendo la sucesión de acciones a acometer y cómo implementarlas, así como normas de uso y parámetros de los equipos a utilizar, en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.

CE1.3 Describir la preparación del profesional, previa a la aplicación de un diagnóstico estético, en cuanto a indumentaria, sistemas de autoprotección higiénica, ubicación respecto a la clientela y posiciones que garanticen la higiene postural, teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

CE1.4 Determinar las condiciones en que debe ser acomodada la clientela para someterse a un diagnóstico estético, en función de la técnica de observación, zona corporal, equipos y métodos a emplear.

CE1.5 Detallar procesos de observación de zonas corporales específicas a diagnosticar desde el punto de vista estético, considerando el objetivo, concretando la duración y forma de proceder en el análisis.

CE1.6 Especificar posibles situaciones de propuesta de derivación a otros profesionales al aplicar diagnósticos estéticos, aludiendo a contraindicaciones que pudieran producirse en la aplicación de servicios o tratamientos.

CE1.7 Enumerar parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de un diagnóstico estético, formulando indicadores de verificación de fácil comprensión.

C2: Confeccionar protocolos normalizados sobre la aplicación de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, detallando la manera de proceder al aplicarlos.

CE2.1 Describir el procedimiento de actuación previo a la aplicación de un servicio o tratamiento, ante un informe individualizado de la clientela con un diagnóstico estético, asegurando que es compatible con su perfil, y solicitando el consentimiento informado.

CE2.2 En un supuesto práctico de elaboración de un protocolo normalizado sobre la aplicación de un servicio, en relación a la preparación previa al mismo:

- Describir las acciones de higiene, y desinfección de las instalaciones garantizando la aplicación de la normativa en materia higiénica.
- Describir las acciones de esterilización de los instrumentos de trabajo según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.
- Describir la preparación de equipos atendiendo a las instrucciones del fabricante, según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.

CE2.3 Describir pautas de higiene postural, cuidado y protección a seguir por el profesional que aplica tratamientos o servicios, garantizando la prevención de riesgos laborales.

CE2.4 Ejemplificar la manera de redactar en un protocolo normalizado las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que aplicar un servicio estético y/o hidrotermal, adecuándose a la zona corporal implicada, equipos y métodos que se vayan a emplear.

CE2.5 En un supuesto práctico de elaboración de un protocolo normalizado sobre las técnicas a utilizar en un determinado servicio o tratamiento, ante un objetivo concreto:

- Especificar las indicaciones, precauciones y contraindicaciones en el caso de un tratamiento con técnica manual, cosmetológica, electroestética, térmica, lumínica y/o hidrotermal.
- Secuenciar los pasos a seguir, especificando el orden de actuación para cada maniobra o acción requerida.
- Concretar los productos e instrumentos de trabajo necesarios, número de sesiones, duración de las mismas, y frecuencia de aplicación, a modo de información contenida en un protocolo.
- Describir las acciones propias a acometer relativas a gestión de residuos, como finalización de un protocolo de actuación.

CE2.6 Describir pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas en la aplicación de un servicio o tratamiento, así como las medidas para solicitar el traslado de la clientela a un centro sanitario si fuera necesario, concretando la secuencia de acciones a acometer.

CE2.7 Enumerar posibles parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de servicios y/o tratamientos, formulándolos como indicadores de verificación de fácil comprensión.

C3: Confeccionar protocolos normalizados sobre la comunicación y atención a clientela en centros de estética o hidrotermales, incidiendo en la calidad de la prestación de servicios para su fidelización.

CE3.1 Especificar la necesidad de analizar las características del centro y el perfil de clientela como paso previo a la elaboración de un protocolo de comunicación.

CE3.2 Elaborar formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica, proporcionando un modelo de intervención comunicativa en función del canal utilizado y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CE3.3 Describir posibles actitudes de amabilidad, empatía y asertividad que se esperan de un profesional en un centro de estética o hidrotermal, como aspecto a considerar en un protocolo de actuación profesional.

CE3.4 En un supuesto práctico de elaboración de un protocolo normalizado sobre la comunicación y atención a clientela en centros de estética o hidrotermal:

- Describir posibles normas de atención a la clientela, contextualizándolas en función de los posibles canales de comunicación a utilizar: email, teléfono, redes sociales, otros, siguiendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- Describir la atención a la clientela a ofrecer en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida, mediante frases-tipo e intervenciones concretas.
- Describir pautas de actuación para el aporte de explicaciones y argumentos a la clientela en relación con un posible diagnóstico, la recomendación de un tratamiento o servicio o el aporte de consejos de uso de productos o técnicas fuera del centro, de manera concreta, garantizando la comprensión y su puesta en práctica.
- Detallar el trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias, concretando acciones y plazos, enfocándose a la satisfacción de la clientela.

CE3.5 Enumerar, como parte de un posible protocolo normalizado de intervención comunicativa, parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

C4: Confeccionar protocolos normalizados sobre valoración de la calidad del servicio estético prestado, describiendo la actuación profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de elaboración de protocolo normalizado sobre la valoración de un servicio estético o hidrotermal realizado, para una determinada clientela:

- Explicitar como información inicial del protocolo la necesidad de analizar el contexto del centro orientándolo a la identificación de áreas susceptibles de evaluación.
- Concretar la intervención del profesional en los procesos de evaluación de la calidad del servicio, detallando en qué momentos intervenir y de qué manera.

CE4.2 Elaborar un manual de calidad de un servicio prestado en un centro de estética o hidrotermal, con la concreción de estándares, incluyendo normas, procedimientos, plan de formación y registros, especificando en cada caso: qué, quién y cómo se ejecutan las acciones propias del servicio.

CE4.3 Configurar cuestionarios de satisfacción a cumplimentar por clientela de un centro estético o hidrotermal orientado a un servicio susceptible de evaluación.

CE4.4 Describir como parte de un protocolo normalizado, el modo de implicación de la clientela en procesos de evaluación de la calidad de un servicio mediante cuestionarios de satisfacción, especificando los momentos y procedimientos para su aplicación.

CE4.5 Detallar el mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos normalizados en cada actuación profesional de un centro de estética o hidrotermal.

CE4.6 Describir el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados en un centro de estética o hidrotermal ante la valoración de la calidad, como texto para incorporar en un protocolo normalizado.

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

C1 respecto a CE1.1; C2 respecto a CE2.2 y CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Contenidos

1 Protocolos en los centros de estética y/o hidrotermales

Motivos de la existencia de protocolos normalizados. Formato, objetivos y alcance de un protocolo.

Tipos de protocolos: normalizados y personalizados. Ámbito de aplicación de los protocolos.

Documentos de referencia para la elaboración de protocolos (manuales, fichas técnicas, normativas, otros). Procedimientos de difusión, uso y manejo del protocolo.

2 Contenido de un protocolo normalizado relativo a trabajos de estética y/o hidrotermal

Medidas a observar, previas a la ejecución de la actividad. Preparación del material. Preparación del profesional. Preparación de la clientela. Ejecución del servicio o tratamiento. Evaluación del servicio o tratamiento.

3 Elaboración de protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermal

Fases de elaboración del protocolo. Equipo de trabajo. Revisión documental previa a la elaboración del protocolo. Determinación de fecha de elaboración y de revisión del protocolo. Apartados a tratar. Revisión y verificación del protocolo.

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 laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de protocolos normalizados sobre trabajos de estética e hidrotermales, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (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

Bronceado artificial

Nivel:	3
Código:	MF0580_3
Asociado a la UC:	UC0580_3 - Aplicar técnicas de bronceado artificial
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar equipos de rayos uva y cartelería asociada, en relación a la seguridad que deben garantizar, verificando disponibilidad de uso.

CE1.1 En un supuesto práctico de supervisión de carteles informativos de rayos uva, ubicados en un centro que imparte este servicio, atendiendo a su ubicación:

- Verificar su ubicación en recepción, con información relativa a normas y recomendaciones de uso.
- Verificar su ubicación en cabina con tabla con los fototipos de piel y tiempos de exposición.

CE1.2 En un supuesto práctico de supervisión de cabina de bronceado ubicado en un centro que imparte este servicio, atendiendo a las condiciones de uso:

- Verificar la disponibilidad de la instalación eléctrica para el equipo, garantizando la seguridad.
- Verificar longitudes de onda y potencia de los tubos emisores de radiaciones ultravioleta, garantizando la seguridad.

CE1.3 Detallar el procedimiento de gestión a seguir para acometer revisiones técnicas anuales de mantenimiento de los equipos de bronceado mediante radiaciones ultravioletas por parte de entidades autorizadas, concretando la periodicidad con la que ejecutarse.

CE1.4 Evidenciar el conocimiento del funcionamiento y uso de equipos de bronceado de rayos uva, adecuándose a indicaciones y recomendaciones del fabricante.

CE1.5 Detallar la gestión de riesgos de equipos de bronceado de rayos uva, adecuándose a indicaciones y recomendaciones del fabricante.

C2: Determinar el estado de instalaciones, equipos de caña de azúcar y de rayos uva, productos cosméticos y elementos desechables, antes de someterlos a dar servicio, garantizando condiciones de seguridad e higiene.

CE2.1 En un supuesto práctico de bronceado de caña de azúcar, en un centro que imparte este servicio, atendiendo a la disponibilidad de uso:

- Preparar la cabina, protegiendo paredes y mobiliario con plásticos, tienda de campaña o paneles lavables.
- Revisar los equipos aerógrafos, asegurándose de su funcionamiento.

CE2.2 Analizar el estado de productos cosméticos, garantizando sus condiciones físico-químicas y tonalidades.

CE2.3 En un supuesto práctico de bronceado de caña de azúcar, en un centro que imparte este servicio, atendiendo a la cosmetología:

- Preparar el producto cosmético de bronceado (DHA), seleccionando una tonalidad o dos más que el de la clientela, garantizando el resultado esperado del bronceado.

- Preparar el producto cosmético de bronceado (DHA), calculando la cantidad necesaria en función de la extensión a broncear (rostro y/o cuerpo), garantizando el resultado esperado del bronceado.

CE2.4 Detallar el procedimiento de preparación de una cabina de bronceado de rayos uva previo a un servicio, garantizando la existencia de alfombra y gafas de protección, activando el ventilador de los rayos uva.

CE2.5 Detallar el procedimiento de preparación de una cabina de bronceado con caña de azúcar previo a un servicio, garantizando la existencia de material desechable (gorro y tanga).

CE2.6 Higienizar instalaciones, equipos y materiales propios del bronceado con caña de azúcar, limpiando paredes, aerógrafo, y elementos manchados, utilizando una disolución de agua y vinagre.

CE2.7 Higienizar instalaciones, equipos y materiales propios del bronceado con rayos uva, desechando materiales de un solo uso y garantizando una posterior utilización.

C3: Aplicar protocolos de recepción y atención a posible clientela, acogiendo e informando sobre servicios de bronceado artificial.

CE3.1 En un supuesto práctico de recepción y atención a clientela, de un servicio de bronceado artificial, en relación a la fidelización que se pretende:

- Utilizar fórmulas de cortesía, manteniendo un comportamiento amable y educado.
- Manifestarse cuidando la imagen profesional personal ante la clientela, con indumentaria propia para el servicio.

CE3.2 Explicar los efectos de los rayos uva sobre la piel, la necesidad de varias sesiones para culminar un servicio de bronceado, la utilización de diferentes tiempos de exposición según fototipo, así como los cuidados previos al tratamiento del tipo exfoliación y limpieza, y detallando posibles contraindicaciones y precauciones a considerar.

CE3.3 Explicar los efectos del cosmético (DHA) sobre la piel, detallando los cuidados previos al tratamiento como exfoliación y limpieza, duración de los efectos, tiempo recomendado entre sesiones, indicaciones tras la aplicación y cuidados posteriores, así como reacción en pieles con peculiaridades.

CE3.4 Explicar el procedimiento de uso de un consentimiento informado con clientela, en caso de ofrecer servicio de bronceado con rayos uva y caña de azúcar, solicitándoles su aceptación y firma, asegurándose que lo haya leído y entendido correctamente.

C4: Dominar técnicas de análisis de la piel de personas, aplicando medios visuales y preguntando, evaluando sus características, demandas y necesidades.

CE4.1 En un supuesto práctico de análisis de piel de personas, considerando que tengan diferentes tipologías:

- Identificar fototipo, observando sus características
- Identificar posibles alteraciones como vitíligo, o psoriasis, observando sus características.

CE4.2 Proponer posibles preguntas sobre demandas, necesidades y posibles alteraciones en la piel, recabando información necesaria para una valoración completa de la piel.

CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de un servicio de bronceado artificial, en relación a la valoración de la piel de la clientela:

- Identificar posibles contraindicaciones para la exposición a rayos uva y caña de azúcar, detectando alteraciones absolutas o relativas recomendando obviar el tratamiento o derivando si es necesario, a otros profesionales.
- Contrastar la valoración resultante de la piel de la clientela con las tablas estandarizadas de dosis mínima eritematogénica y tiempos de irradiación en el caso de rayos uva, teniendo en

cuenta los equipos de que dispone el centro, obteniendo unos valores a prescribir adaptados a cada circunstancia.

- Determinar el fototipo de la piel de la clientela, identificando el color de piel, pelo, ojos y reacción a la exposición solar (la dosis mínima eritematogénica, pigmentación).

CE4.4 Explicar el procedimiento de registro de datos de posible clientela en un servicio de bronceado artificial, realizando una ficha técnica dentro de un historial estético, manteniendo la confidencialidad de la información.

C5: Dominar técnicas de bronceado de caña de azúcar, atendiendo a valoraciones previas de la piel a broncear.

CE5.1 En un supuesto práctico de aplicación de bronceado de caña de azúcar a clientela con diferentes tipos de piel:

- Adecuar el tono del producto cosmético al fototipo de la clientela, previa valoración previa.
- Activar el equipo aerógrafo sobre las zonas de la clientela susceptibles de broncear, pulverizando sobre las zonas del cuerpo susceptibles de broncear, moviendo la pistola mediante círculos pequeños empezando por una parte del cuerpo y siguiendo un orden, manteniendo una intensidad constante, a una distancia de 40 o 50 cm, produciendo la descarga uniforme del producto en las zonas del cuerpo que se pretenden broncear.

CE5.2 Describir el procedimiento de registro de datos de la clientela con la fecha de aplicación del servicio y el tono seleccionado del producto cosmético, elaborando una ficha para el seguimiento del servicio, garantizando la confidencialidad de la información.

CE5.3 Describir la posición a adoptar y actitud corporal a mantener durante un servicio de bronceado con caña de azúcar utilizando lenguaje claro y comprensible, apoyándose con ejemplos de posiciones.

CE5.4 En un supuesto práctico de bronceado artificial, utilizando caña de azúcar:

- Revisar el resultado, garantizando que el bronceado quede de manera homogénea y con la intensidad previamente buscada.
- Hacer seguimiento a la evolución del bronceado a lo largo de las sesiones que conforman el servicio completo, reajustando las intervenciones a lo largo de las sesiones hasta conseguir la tonalidad buscada.

C6: Dominar técnicas de bronceado de rayos uva, atendiendo a un análisis previo de la piel empleando dosimetría, según el número de sesión y fototipo.

CE6.1 En un supuesto práctico de aplicación de bronceado con rayos uva a clientela con diferentes tipos de piel:

- Preparar la cabina y equipo de bronceado, comprobando su limpieza y existencia de material desechable en ella, garantizando las condiciones de higiene para acometer el servicio.
- Obtener el cálculo dosimétrico atendiendo al análisis previo de la piel, la dosis por sesión para el primer día y sucesivos, la frecuencia, número total de sesiones y dosis máxima anual que se va a recibir, en función del fototipo y de la dosis mínima eritematogénica, considerando la irradiación efectiva y la dosis por sesión, garantizando la eficiencia y seguridad.

CE6.2 Describir el procedimiento de registro de datos de la clientela, especificando el calendario propuesto de sesiones y el cálculo dosimétrico obtenido, garantizando la confidencialidad de la información.

CE6.3 Explicar la ubicación en la cabina para recibir el servicio, posición dentro de la misma y uso de protección ocular y corporal, utilizando lenguaje claro y comprensible, apoyándose con ejemplos de posiciones.

CE6.4 Explicar el procedimiento de activación y velocidad del ventilador, y el momento de hacerlo, utilizando lenguaje claro y comprensible, utilizando demostraciones.

C7: Dominar técnicas de evaluación de un servicio de bronceado artificial, aportando información sobre cuidados a seguir en el domicilio.

CE7.1 Formular pautas de actuación a seguir en el domicilio después de bronceado de caña de azúcar, estableciendo los cuidados, uso de ropa cómoda y oscura, evitando roces, sin mojarse en un mínimo de ocho horas, sin sudar ni aplicar cremas, maquillaje o perfumes, asesorando sobre como prolongar el bronceado, hidratando la piel, evitando exfoliaciones, utilizando geles suaves, secando la piel evitando frotarla, evitar tónicos desmaquillantes agresivos y evitando baños prolongados.

CE7.2 Formular pautas de actuación a seguir en el domicilio después de bronceado de rayos uva, promoviendo el uso de productos de hidratación, protección y exfoliación previa al bronceado.

CE7.3 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de bronceado con rayos uva, a clientela con diferente tipo de piel:

- Hacer seguimiento del proceso, valorando la evolución de los efectos.
- Hacer seguimiento del proceso de bronceado, modificando el protocolo si fuera necesario por aparición de algún efecto adverso.

CE7.4 Detallar el procedimiento de evaluación de un servicio finalizado de bronceado artificial de rayos uva y/o caña de azúcar, concretando la manera de obtener información sobre el grado de satisfacción de la clientela con el servicio prestado y con el trato recibido.

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

C1 respecto a CE1.1 y CE2.2; C2 respecto a CE2.1 y CE2.3; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.1 y CE5.4; C6 respecto a CE6.1 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 a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Contenidos

1 Preparación de instalaciones y equipos para el bronceado artificial

Higiene y gestión de indumentaria profesional. Normativa aplicable sobre equipos e instalaciones de bronceado artificial. Cartelería según normativa aplicable. El papel de las entidades autorizadas en la instalación de equipos de bronceado. Tipos de lámpara y equipos de rayos uva: componentes, características, ventajas e inconvenientes. Revisiones técnicas de mantenimiento. Dominio de los equipos de rayos uva. Interpretación de la información del dossier técnico y materiales de que dispone. Técnicas de seguridad y de prevención de riesgos higiénicos-sanitarios en el uso de equipos e instalaciones de bronceado artificial. Preparación de los útiles necesarios para técnicas de bronceado. Preparación de cosméticos para DHA y rayos uva.

Higiene de instalaciones, equipos, y útiles. Gestión y desecho de material de un solo uso. Preparación de la cabina: elementos de protección del usuario y material desechable.

2 Recepción y atención a la clientela en servicios de bronceado

Técnicas de cortesía. Técnicas de información y asesoramiento. Técnicas de orientación al cliente. Explicación a terceros del funcionamiento de la cabina de rayos uva. Técnicas de información de los efectos fisiológicos y perjudiciales sobre el cuerpo humano. Ficha técnica e informe de cliente. Reacciones adversas, medicamentos y cosméticos fotosensibilizantes. Precauciones y contraindicaciones relativas y absolutas de la exposición a la radiación ultravioleta. Normas de seguridad antes, después y durante las sesiones de bronceado. Técnica de elaboración de consentimiento informado. Técnicas de protección de datos. Métodos de recogida de información.

3 La piel y sus cuidados en relación al bronceado artificial

Funciones y estructura de la piel. Características de la piel, composición y fototipo. Criterios de clasificación del tipo de piel. Lesiones cutáneas. Alteraciones cutáneas evidentes ante un servicio de bronceado. Valoración de la piel previo al servicio de bronceado artificial. Mecanismos de defensa: el bronceado y mecanismo de foto-reparación. Determinación del fototipo cutáneo y dosis mínima eritematogénica para la exposición a radiaciones ultravioletas. Contraindicaciones del bronceado artificial. Efectos secundarios ante la sobreexposición a las radiaciones ultravioletas a corto, medio y largo plazo.

4 Bronceado artificial con caña de azúcar

Uso y dominio de productos cosméticos y adecuación de fototipos. Técnicas de medidas a tomar antes del bronceado. Técnicas de aplicación de bronceado de caña de azúcar. Asesoramiento para el mantenimiento del bronceado.

5 Bronceado artificial con rayos uva

Elaboración de calendario de exposiciones según fototipo y dosis mínima eritematogénica. Aplicación de medidas higiénicas. Cuidados previos y posteriores al bronceado. Bronceado duradero y seguro. Información y asesoramiento de manejo en cabina de bronceado. Cosméticos para la higiene, protección e hidratación.

6 Valoración de la aplicación de técnicas de bronceado artificial

Técnicas de evaluación y valoración de resultados. Parámetros que definen la calidad del servicio de bronceado artificial. Medidas a tomar para modificar el protocolo ante efectos adversos. Técnicas de evaluación y grado de satisfacción del servicio.

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 laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de técnicas de bronceado artificial, que se acreditará simultáneamente mediante 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 5 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

Depilación permanente, definitiva y supervisión de depilación mecánica

Nivel:	3
Código:	MF0581_3
Asociado a la UC:	UC0581_3 - Efectuar la depilación permanente, la definitiva y la supervisión de la depilación mecánica
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar instalaciones, cartelería, equipos y su documentación, fundidores y cosméticos garantizando su disponibilidad de uso para tareas de depilación avanzada.

CE1.1 Explicar las características de la cartelería de seguridad para la fotodepilación y su ubicación en un centro, en condiciones de visibilidad y disponibilidad.

CE1.2 Analizar el funcionamiento de equipos de depilación avanzada (fotodepilación, depilación eléctrica) y fundidores, cotejándolo con su documentación técnica comprobando parámetros, fusibles, conexiones, estado de los electrodos, manípulos, niveles de refrigeración y termostatos.

CE1.3 Explicar el procedimiento de gestión de las revisiones técnicas y mantenimiento de los equipos y sus accesorios (electrodos, manípulos, lámparas emisoras), respetando las indicaciones del fabricante y garantizando la actualización anual del libro de mantenimiento del equipo y cambio de lámparas de fotodepilación cuando cumpla los disparos de vida útil.

CE1.4 Explicar el procedimiento de gestión de las revisiones técnicas y mantenimiento de los equipos en relación a los niveles de refrigeración de los equipos, aludiendo a los cambios de agua una vez al mes.

CE1.5 Demostrar el conocimiento del funcionamiento y uso de los equipos de depilación avanzada y mecánica y la gestión de sus riesgos atendiendo a las recomendaciones del fabricante (forma de aplicación, parámetros según fototipos, características del pelo, posibles contraindicaciones, entre otros).

CE1.6 En un supuesto práctico de servicio de depilación con láser, ubicado en un centro que ofrece este servicio, en relación a la supervisión de cabina:

- Verificar la disponibilidad del equipamiento de la cabina, garantizando la inexistencia en ella de cerramientos con cristales translucidos, espejos y elementos reflectantes.
- Verificar la disponibilidad del equipamiento de la cabina, garantizando la ausencia en ella de líquidos inflamables.

C2: Ofrecer propuestas de posibles tipos de depilación (depilación eléctrica, fotodepilación o depilación mecánica) acorde a zonas a tratar, observando características del pelo y la piel, detectando posibles alteraciones y analizando circunstancias concretas en cada caso.

CE2.1 En un supuesto práctico de valoración de clientela en un centro de depilación, previo a propuesta de un tipo de depilación:

- Analizar la piel de la clientela, observando su fototipo, la zona a tratar, el grosor, abundancia y pigmentación del vello.
 - Descartar alteraciones pilosas de tratamiento médico.
 - Complimentar la ficha personalizada de la clientela, detallando sus datos personales, posibles problemas relacionados con el trabajo a realizar y valoración emitida sobre su tipo de piel.
 - Proponer un sistema de depilación acorde a la clientela, explicando los motivos de la decisión.
- CE2.2** Detallar el procedimiento de cumplimentación de una ficha de cliente, detallando una posible propuesta de servicio recomendado de depilación, garantizando la confidencialidad de la información en cumplimiento con la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- CE2.3** Explicar el procedimiento de uso con posible clientela, de un consentimiento informado para depilación avanzada, asegurándose de que lo lee, entiende acepta y firma.

C3: Analizar el estado de cabinas de depilación y sus recursos ante posibles servicios, comprobando sus condiciones de uso.

- CE3.1** Evidenciar una imagen propia cuidada y limpia, vistiendo con predominio de color blanco u otros claros, portando guantes desechables y gafas de protección ocular.
- CE3.2** En un supuesto práctico de servicio de depilación, atendiendo a la preparación previa de las instalaciones:
- Limpiar la cabina, tras cada servicio, utilizando productos acordes para ello, desechando los materiales de un solo uso con una gestión responsable de los residuos y garantizando su posterior utilización.
 - Preparar la cabina equipando la camilla con sábanas desechables o reutilizables blancas y papel de camilla, adecuando la temperatura y la luz.
- CE3.3** En un supuesto práctico de servicio de depilación, atendiendo a la preparación de instalaciones:
- Supervisar las condiciones de uso de los equipos, fundidores y herramientas, comprobando sus conexiones, los niveles de agua para la refrigeración y que los manípulos estén en su cabezal, sin fisuras ni roturas.
 - Revisar los filtros, garantizando su disponibilidad de uso.
 - Comprobar los termostatos, garantizando que corten y mantengan la temperatura necesaria.
- CE3.4** Detallar el material a proporcionar a la clientela, previo a recibir un servicio de fotodepilación, refiriéndose a la lencería desechable y las gafas de protección ocular, y a su ubicación en la cabina.
- CE3.5** Justificar la cosmetología a utilizar durante un servicio de depilación avanzada, detallando cantidad requerida.

C4: Dominar técnicas de depilación eléctrica, seleccionando el sistema (electrólisis, termólisis, blend, flash), programando los parámetros del equipo (tiempos, frecuencia e intensidad) y aplicando cosméticos necesarios según valoración previa de posible clientela.

- CE4.1** En un supuesto práctico de depilación eléctrica, atendiendo a las decisiones a tomar ante la aplicación del servicio:
- Escoger un sistema posible (electrólisis, termólisis, de doble acción blend, o de destello flash) según el tipo de pelo, forma del bulbo piloso, sensibilidad de la zona y posibles contraindicaciones que pueda presentar la clientela.
 - Ajustar los parámetros del equipo (tiempo, intensidad y pulsos) dependiendo de la zona anatómica a tratar (facial o corporal), el tamaño del folículo y el sistema a emplear.

CE4.2 Describir diferencias de aplicación entre electrolisis y sistema blend argumentando la conveniencia de considerar inicialmente un tiempo entre 0,4 y 0,9 s en cada folículo, pero priorizando el que no salga la corriente a la superficie, lo cual se manifiesta mediante la aparición de líquido blanco, en cuyo caso se levantaría el pie del pedal, sin respetar el tiempo mencionado para evitar quemaduras en el proceso.

CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de depilación eléctrica, atendiendo a posible clientela con características diferentes:

- Seleccionar el diámetro, forma y material de la aguja, dependiendo de la zona anatómica (facial o corporal), el tamaño del folículo y el sistema a emplear, escogiendo diámetros más finos para termólisis o flash, forma recta o acodada según la zona anatómica, seleccionando entre agujas de acero quirúrgico, insuladas o de oro según el sistema.
- Ejecutar la técnica de depilación desinfectando la zona con un producto antiséptico, introduciendo la aguja en el portaagujas, preservando su esterilidad y situando el electrodo de cierre en caso necesario, en una zona cercana a la de aplicación.
- Ejecutar la técnica tensando la piel y canalizando la aguja a través del folículo en la dirección y profundidad correspondiente, accionando el pedal dando paso a la corriente y extrayendo la aguja al finalizar el paso de la misma, retirando el pelo con la pinza y aplicando cosméticos post depilación y factor de protección solar (FPS).

CE4.4 Explicar los cuidados domiciliarios posteriores a la depilación eléctrica, recomendando la limpieza de la zona transcurridas 4-5 horas, aplicación de cosméticos regenerantes, recordando la aplicación de factor de protección solar por el día, así como la ausencia de práctica de ejercicio durante las primeras 24 horas, y de uso de ácidos en la zona depilada los días posteriores.

C5: Dominar técnicas de fotodepilación, seleccionando el sistema que corresponda (IPL, láser y sus tipos), programando los parámetros del equipo (potencia y modos de emisión), según valoración previa de posible clientela, y aplicando los cosméticos necesarios.

CE5.1 En un supuesto práctico de servicio de fotodepilación, ante clientela con diferentes tipos de piel:

- Determinar un sistema de depilación láser entre los posibles: (alejandrita, diodo, neodimio, entre otros) o IPL, adecuándose a la clientela, atendiendo a la valoración previa de su tipo de piel.
- Realizar una prueba de sensibilidad en la zona a tratar, previa decisión de un sistema elegido, comprobando que la técnica y parámetros/temperaturas seleccionados/as no provocan alteración en la piel y verificando que no se producen efectos adversos.

CE5.2 Detallar pautas de actuación a posible clientela sobre la preparación a seguir antes de cada sesión, aludiendo a la rasuración de la zona a tratar 24-48 horas antes dejando pelo en una mínima parte como muestra y eliminación de cualquier resto de cosmético.

CE5.3 En un supuesto práctico de fotodepilación, utilizando IPL:

- Aplicar un cosmético conductor en el área a tratar, antes de comenzar la técnica propiamente dicha.
- Escoger un filtro o programa según fototipo de piel, y la refrigeración del manipulador de los equipos que lo requieran.
- Ajustar los parámetros y sistemas de trabajo según las indicaciones del fabricante, deslizando el cabezal por el área a tratar, disparando con el botón o pedal, sin separarlo de la piel.

CE5.4 En un supuesto práctico de depilación avanzada, utilizando la técnica láser:

- Aplicar un cosmético conductor en el área a tratar, antes de comenzar la técnica propiamente dicha.

- Determinar la parametrización del equipo en función de las características de la clientela.
- Deslizar el cabezal por el área a tratar, disparando con el manípulo o con el pedal.

CE5.5 Detallar el procedimiento de aplicación de productos cosméticos calmantes en la piel recién trabajada, protegiéndola y aminorando la sensación desagradable.

CE5.6 Detallar recomendaciones de continuidad y respeto de los tiempos estipulados según posible evolución de un tratamiento reforzando argumentos que incidan en el resultado esperado.

C6: Familiarizarse con el cumplimiento de protocolos de seguridad en caso de reacciones adversas ante la aplicación de los diferentes sistemas de depilación, valorando la gravedad del mismo y actuando como primer interviniente.

CE6.1 Describir la propia actitud a mantener ante la posible manifestación de efectos adversos sobre la zona tratada de la clientela, incidiendo en una reacción de aplomo, manteniendo la calma, valorando la gravedad de la situación y decidiendo el procedimiento de actuación en consecuencia.

CE6.2 Describir el protocolo de actuación ante quemaduras provocadas en la piel de la clientela como consecuencia del trabajo, valorando el alcance de las mismas, optando por intervenir en un primer momento, irrigando sobre la zona quemada agua fría para enfriarla, aplicando posteriormente un producto calmante o gestionando su traslado para una intervención especializada.

CE6.3 Describir el protocolo de actuación ante quemaduras provocadas en la piel de la clientela como consecuencia del trabajo, valorando el alcance de las mismas y optando por intervenir si se basa en enrojecimiento leve, aplicando frío y un cosmético calmante o gestionando su traslado para una intervención especializada.

C7: Dominar técnicas de valoración del resultado y calidad de servicios de depilación, aplicando protocolos de evaluación del servicio a través de medios visuales y recogida de información.

CE7.1 Describir el procedimiento de valoración de cuestionarios de satisfacción cumplimentados por posible clientela, detectando posibles áreas de mejora en el servicio y poniendo las medidas necesarias para acometerlas.

CE7.2 En un supuesto práctico de aplicación de servicio de depilación avanzada, atendiendo a los procesos de evaluación de los preparativos antes del servicio:

- Valorar el cumplimiento de los protocolos y normativa en materia de seguridad e higiene del servicio, verificando el estado de los equipos según normas de los fabricantes.
- Valorar el estado de las instalaciones ante cada servicio, garantizando la higiene de las mismas.

CE7.3 En un supuesto práctico de aplicación de servicio de depilación avanzada, atendiendo a la evaluación de los resultados:

- Valorar el resultado alcanzado, cotejando el número de sesiones desarrolladas en relación con las previamente propuestas y el presupuesto acordado.
- Valorar la zona tratada, aplicando medidas correctoras de repaso en caso de no haberse obtenido el resultado esperado y pactado con la clientela.

CE7.4 Describir el procedimiento de intervención ante una posible disconformidad de la clientela ante el resultado del servicio, valorando el alcance de la misma y aportando medidas de subsanación de posibles contrariedades u ofreciendo compensaciones con otros servicios.

C8: Dominar técnicas de supervisión de depilación mecánica (ceras, sugarín o pasta de azúcar, pinzas, hilo) a terceros, comprobando el sistema seleccionado (cera caliente, tibia con o sin bandas pinzas o hilo) y su aplicación.

CE8.1 En un supuesto práctico de supervisión a terceros, de un servicio de depilación mecánica, en relación a las decisiones a tomar antes de actuar la depilación propiamente dicha:

- Revisar la decisión sobre la elección del sistema depilatorio a utilizar previo a la aplicación de la técnica, en función de posibles contraindicaciones a alguna técnica.
- Revisar la decisión sobre la elección del sistema depilatorio a utilizar previo a la aplicación de la técnica, en función de las características de la zona a tratar: sensibilidad de la piel, grosor y longitud del pelo.

CE8.2 Detallar el proceso de supervisión de aplicación de técnicas depilatorias con cera caliente, comprobando la temperatura de aplicación, la dirección y forma de aplicación en la dirección del pelo, por secciones y en tiras de grosor medio con bordes regulares y de longitud acorde a la zona, realizando repasos, en caso necesario y desechándose tras su uso.

CE8.3 Detallar el proceso de supervisión de aplicación de técnicas depilatorias con cera tibia, comprobando la temperatura de aplicación, la dirección y forma de aplicación en dirección del pelo, la distribución por secciones, y la aplicación mediante tiras finas de longitud acorde a la zona, verificando su retirada con bandas de papel a contrapelo, con maniobras rápidas, secas, y paralelas a la superficie, realizando repasos, en caso necesario y desechándose tras su uso.

CE8.4 Detallar el proceso de supervisión de aplicación de técnicas depilatorias con cera tibia sin bandas, comprobando la temperatura, la aplicación con espátula, respetando la dirección del pelo, aplicándose en tiras finas de longitud acorde a la zona, observando que es retirada con maniobras rápidas, secas, a contrapelo y paralelas a la superficie, realizando repasos, en caso necesario, y desechándose tras su uso.

CE8.5 Detallar el proceso de supervisión de aplicación de técnicas depilatorias con sugarín (pasta de azúcar), comprobando la textura y temperatura de la bola, observando que es aplicada con la mano a contra al pelo y eliminada en dirección del pelo, sujetando la piel para evitar hematomas, realizando repasos, en caso necesario y desechándose tras su uso.

CE8.6 Detallar el proceso de supervisión de aplicación de técnicas depilatorias con hilo en cejas y otras zonas, evaluando que el diseño previo propuesto cumple las normas del visagismo, observando que se retira el pelo atrapándolo en el hilo con maniobras de torsión, en la zona externa al diseño, sin sobrepasarla.

CE8.7 Detallar el proceso de supervisión del resultado y cuidados posteriores al uso de sistemas depilatorios mecánicos, examinando la ausencia de pelo, la desinfección de la zona y la aplicación de cosméticos post depilatorios y/o tricoatrófico, verificando las recomendaciones dadas sobre la hidratación de la zona depilada, evitación de sol durante las horas posteriores a la depilación y aplicación de factor de protección solar SPF en la zona facial.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.1, CE5.3 y CE5.4; C7 respecto a CE7.2 y CE7.3; C8 respecto a CE8.1.

Otras Capacidades:

Sensibilidad e interés por conseguir y mantener una imagen personal adecuada a la actividad profesional, valorando la influencia que este aspecto tiene en la clientela.

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

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Poner en marcha las medidas de seguridad que garanticen la autoprotección ante riesgos que puedan afectar a la propia salud en el entorno laboral.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Contenidos

1 Instalaciones y equipos de depilación

Instalaciones, normas de uso, características de los equipos de los diferentes tipos de depilación. Medidas higiénico-sanitarias. Medidas de protección. Revisión de aparatología de depilación y mantenimiento de los equipos. La importancia de seguir las indicaciones del fabricante. Clasificación de los equipos de depilación láser y requisitos. Puesta en marcha de equipos depilatorios. La cabina en fotodepilación según normativa. Preparación de la cabina según el sistema depilatorio. Supervisión de cabina. Supervisión de equipos. Revisión de filtros, manípulos, aparatologías. Cartelería obligatoria en depilación.

2 Medidas de seguridad y primeros auxilios en la depilación permanente

Medidas de seguridad a aplicar, según la normativa vigente, en depilación eléctrica, láser y fotodepilación en los establecimientos, instalaciones, mobiliario, aparatos, accesorios, útiles, cosméticos específicos y productos tópicos. Reacciones adversas en la aplicación de técnicas de depilación. Prevención de accidentes en la aplicación de técnicas de depilación. Primera intervención ante casos de reacciones adversas por la depilación. Efectos adversos. Posibles subsanaciones de errores en caso de accidente. Actuación y logística para un traslado urgente. Seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.

3 Valoración de la piel y propuesta de sistema depilatorio

Estructura cutánea: epidermis, dermis, hipodermis. Funciones de la piel. El color natural de la piel. Fototipos cutáneos. Anejos cutáneos: uña, glándulas sudoríparas, glándulas sebáceas, el pelo y el músculo erector del pelo. El pelo: sus partes y características. Examen de las zonas a tratar. Alteraciones pilosas: hipertrichosis e hirsutismo. Lesiones elementales de la piel. Alteraciones más frecuentes de la piel que afecten a los procesos de depilación. Reacciones irritativas y alérgicas. Valoración de tipos de depilación: depilación mecánica, depilación eléctrica y fotodepilación. Ficha técnica de cliente. Consentimiento informado. Aplicación de ley de protección de datos. Precauciones ante la depilación y contraindicaciones.

4 Preparación de la zona de trabajo de los servicios de depilación

Preparación de la indumentaria del profesional y los EPI. Preparación de instrumentos de trabajo. Limpieza y esterilización de instrumentos. Utilización y almacenamiento del material esterilizado. Normativa de gestión de residuos. Preparación de la clientela. Preparación y justificación de la cosmetología utilizada según sistema depilatorio. Métodos y productos de limpieza, desinfección y esterilización aplicados a los útiles y materiales de depilación.

5 Técnicas de depilación eléctrica

Objetivo de la depilación eléctrica. Primera visita. Preparación de la zona a tratar. Sistemas de depilación eléctrica: Termólisis, Electrolisis, flash y sistema combinado de blend. Cosméticos pre y post depilación. Pruebas de seguridad previos a la depilación. El aparato de depilación eléctrica. Parámetros de comprobación. Manejo de útiles de trabajo. Tipos de aguja. Recomendaciones posteriores al servicio. Protocolos de aplicación de técnica de depilación: técnica canadiense, técnica europea y técnica americana. Cuidados posteriores a la depilación.

6 Técnica de fotodepilación

Las radiaciones electromagnéticas. Tipos de fotodepilación. Parámetros: longitudes de onda, potencia, otros. Preparación de la zona a depilar: en el domicilio y en cabina. Prueba de seguridad. Cosmetología aplicada. Sistemas de refrigeración cutánea. Aparato de fotodepilación (láser o IPL): descripción, parámetros a regular en cada caso. El láser y la luz pulsada intensa (IPL). Sistemas de trabajo: modo pulsado y modo barrido. Protocolo de aplicación de técnicas de fotodepilación. Recomendaciones pre y post servicio y regularidad.

7 Técnicas de valoración del servicio de depilación

Criterios de evaluación, seguimiento y calidad. Cuestionarios de valoración para la clientela. Análisis de la valoración. Valoración de cumplimiento de protocolos y aplicación de la normativa. Valoración de resultados a corto medio y largo plazo. Medidas correctoras de posibles desviaciones.

8 Supervisión de los sistemas mecánicos depilatorios

Sistemas de trabajo faciales y corporales. Elección del sistema. Preparación de la zona. Supervisión de ejecución de técnicas depilatorias: cera caliente, cera tibia con bandas, cera tibia sin bandas, sugarín, depilación con pinzas, depilación con hilo. Diseño de cejas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de técnicas de depilación permanente y supervisión de la depilación temporal, que se acreditará simultáneamente mediante 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 5 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

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel:	2
Código:	MF0352_2
Asociado a la UC:	UC0352_2 - 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 la clientela 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 de la clientela, incluyendo:

- Técnicas para reconocer las demandas, necesidades y motivaciones del cliente.
- Técnicas de comunicación para informar a la clientela 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 de la clientela.
- Técnicas de atención a la clientela 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 de la clientela 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 -clientela potencial- y el volumen de ventas; para determinar, en su caso, las medidas correctoras.

C2: Reconocer las tipologías de la clientela: 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 a la clientela, estableciendo la comunicación entre ambos.

CE2.3 Establecer pautas sistemáticas para la identificación de motivaciones y necesidades de la clientela, 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 de la clientela 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 de la clientela; o, en su caso, ofreciendo una alternativa que garantice su satisfacción.

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

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 de la clientela.
- 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 la clientela, 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 la clientela.

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 clientela para atender determinados aspectos de una reclamación:

- Elaborar un plan de actuación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.
- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Cumplimentar 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 la clientela.

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 a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

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 a la clientela en los procesos de Imagen Personal

Determinación de las necesidades de la clientela: La importancia de la clientela en las empresas de imagen personal. Concepto e identificación de la clientela: el cliente interno y el cliente externo. Variables que influyen en el consumo de la clientela. La motivación, la frustración y los mecanismos de defensa. Proceso de decisión de compra. La satisfacción de la clientela. Clasificación de la clientela: tipológica, según el carácter y según el rol. Fidelización de la clientela. Procedimiento de atención a la clientela 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 la clientela. 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 la clientela. Análisis de la información: informes comerciales. Tratamiento de quejas y reclamaciones: valoración de la clientela 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 laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la 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.