



NATURALSEM

Cosmética Facial: de principiante a profesional en 6 Módulos

Alineado con el Estándar de Competencia
EC0046: Prestación de Servicios Cosmetológicos Faciales
CONOCER



Módulo 5

Asesoramiento al cliente



Objetivos del módulo

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva que permitan establecer una relación empática y profesional con el cliente, facilitando la comprensión de sus necesidades y expectativas en el cuidado facial.
- Proporcionar información clara y accesible sobre los productos y tratamientos cosmetológicos, educando al cliente sobre su uso adecuado y beneficios, para fomentar decisiones informadas en su rutina de cuidado facial.
- Capacitarse en técnicas de escucha activa y respuesta asertiva para resolver dudas y preguntas del cliente, asegurando que se sienta apoyado y satisfecho con la atención recibida.
- Comprender y comunicar la importancia de la protección solar como parte fundamental del cuidado facial, destacando sus beneficios en la prevención del daño cutáneo, el envejecimiento prematuro y el riesgo de enfermedades dermatológicas.



Comunicación efectiva con el cliente

La comunicación efectiva es esencial en el ámbito de los tratamientos cosmetológicos faciales. Al aplicar técnicas de comunicación asertiva y empática, establecer relaciones de confianza y mantener una actitud profesional y ética, no solo mejorarás la experiencia del cliente, sino que también fomentarás su lealtad a largo plazo. Un enfoque centrado en el cliente contribuirá al éxito de tu práctica y al bienestar general de quienes confían en ti para su cuidado facial.

Técnicas de comunicación asertiva

- ▶ Escucha activa
- ▶ Uso del lenguaje positivo
- ▶ Expresión clara
- ▶ Manejo de objeciones



Técnicas de comunicación empática

- ▶ Validación emocional
- ▶ Reflejar emociones
- ▶ Adaptar el tono y el lenguaje corporal





Relación de confianza con el cliente

Transparencia

Consistencia

Personalizar el servicio

Seguimiento post-tratamiento

Ambiente acogedor





Actitud profesional y ética

- Puntualidad
- Presentación personal
- Manejo de conflictos
- Ética en la atención al cliente
- Confidencialidad
- Consentimiento informado
- Respeto por la diversidad

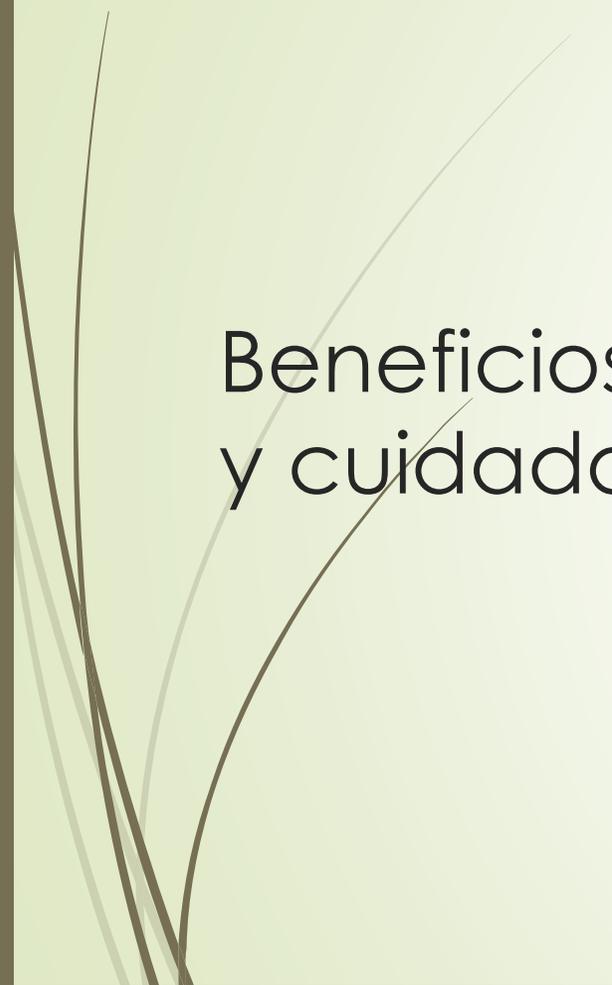




Información y educación al cliente

- ▶ Lenguaje sencillo
- ▶ Descripción paso a paso
- ▶ Visuales y demostraciones
- ▶ Personalización





Beneficios, riesgos y cuidados



Apoyo en casa



60 + 40 = 100

Productos que deben recomendarse

- ▶ Limpiador
- ▶ Tónico
- ▶ Desmaquillante de ojos
- ▶ Exfoliante
- ▶ Humectante
- ▶ Suero
- ▶ Mascarillas
- ▶ Crema para contorno de ojos





Importancia de la protección solar

Efectos de la exposición al sol sin protección:

- Envejecimiento prematuro:
- Cáncer de piel.
- Quemaduras solares
- Hiperpigmentación
- Alteraciones cutáneas



Recomendaciones



1

Tiempo de exposición

Limita el tiempo de exposición al sol y evita la franja de 12 a 16 horas.



2

Actividades al aire libre

Extrema las precauciones siempre que realices actividades al aire libre.



3

Niños

No es recomendable exponer a los menores de 3 años al sol.



4

Fototipo

Cada tipo de piel necesita una protección solar distinta.



5

Protector solar

Elige un protector solar adecuado a tu fototipo de piel o zona del cuerpo.



6

Zonas sensibles

Presta atención a las partes del cuerpo más sensibles.



7

Ropa

Protégete también con ropa. Utiliza prendas claras y sombrero para la cabeza.



8

Hidratación

Bebe agua con frecuencia e hidrata tu piel después de exponerte al sol.



9

Medicamentos

Algunos pueden provocar reacciones de fotosensibilidad. Consulta a tu médico o farmacéutico.



10

Revisa tu piel.

Ante cualquier cambio de color, forma o tamaño de tus lunares, consúltalo con tu médico.



10

CONSEJOS
PARA UNA CORRECTA
PROTECCIÓN SOLAR



NATURALSEM

Servicios estéticos faciales



¡¡¡Felicidades!!!

Concluiste el Módulo 5

No olvides enviar todas tus actividades para que puedas habilitar la siguiente unidad

Cosmética Facial: de principiante a profesional en 6 Módulos

Alineado con el Estándar de Competencia
EC0046: Prestación de Servicios Cosmetológicos Faciales
CONOCER



NATURALSEM