

# **IMPQ0308**

## **TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS**

## MF1261\_3: DIAGNÓSTICO Y PROTOCOLOS DE ALTERACIONES CAPILARES ESTÉTICAS

### 1. Anatomía y fisiología aplicada a los tratamientos capilares estéticos.

- Anatomía y fisiología de las principales estructuras de la cabeza: huesos, músculos, irrigación e inervación relacionados con sus funciones.
- El órgano cutáneo: estructura y funciones.
  - Epidermis.
  - Dermis.
  - Hipodermis.
- Anexos cutáneos. Tipos y funciones
  - Las glándulas exocrinas.
    - Glándulas sebáceas.
    - Glándulas sudoríparas.
  - La emulsión epicutánea.
- El pelo: estructura, funciones, tipos, propiedades.
  - Ciclo piloso.
    - Fase anágena.
    - Fase catágena.
    - Fase telógena.
- El cuero cabelludo.
- Tipos de cabello: descripción y clasificación.
  - Relación con los fototipos cutáneos.

### 2. Alteraciones del cabello y cuero cabelludo con repercusión estética.

- Descripción, signos y síntomas, naturaleza, estructuras afectadas y distribución de las alteraciones.
- Alteraciones del cabello:
  - Alteraciones estructurales: Congénitas o adquiridas.
  - Alteraciones cromáticas: Congénitas o adquiridas.
  - Alteraciones de tratamiento dermatológico (pediculosis)
- Alteraciones del cuero cabelludo:
  - Alteraciones de la cantidad (alopecias e hipertriosis)
  - Alteraciones en la secreción (hiperhidrosis, seborrea y deshidratación).
  - Alteraciones en la queratinización (pitiriasis o caspa).
  - Alteraciones de tratamiento dermatológico: Psoriasis, eccema, foliculitis y tiña.
- Otras alteraciones.
- Alteraciones post-traumáticas y post-quirúrgicas capilares de tratamiento estético.
- Influencias endocrinas, metabólicas y químicas sobre el ciclo piloso.
- Factores psicológicos y enfermedades del cabello.
- El cabello y el cuero cabelludo en las enfermedades sistémicas.

### 3. Utilización de aparatos y cosméticos en tratamientos capilares estéticos.

- Equipos y medios específicos para el estudio del cliente: fundamentos, normas de uso, precauciones.
  - Equipos ópticos de magnificación o ampliación de la imagen.
    - Lupa.
    - Microcámara.
    - Microvisor y microscopio óptico.
  - Equipos electrónicos que analizan la emulsión epicután

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

- Luz de Wood.
  - Medidor de la hidratación de la piel.
  - Sebómetro.
  - Peachímetro.
  - Cosméticos: concepto, composición, principios activos, formas cosméticas.
    - Clasificación de los cosméticos capilares.
  - Cosméticos para los tratamientos específicos.
    - Activos cosméticos.
    - Formas cosméticas.
    - Mecanismos de actuación.
    - Criterios de selección.
  - Productos de fitocosmética y aromaterapia en los tratamientos capilares.
  - Higiene, mantenimiento, conservación y protección.
4. Diseño de protocolos y diagnóstico capilar estético.
- Elementos del protocolo de diagnóstico.
  - Fases del protocolo de análisis capilar:
    - Recepción e instalación del cliente.
    - Establecimiento del diagnóstico.
    - Información y comunicación.
  - La entrevista como medio de estudio del cliente.
    - Modelos de cuestionarios para la entrevista.
    - Documentación profesional: ficha técnica, historial estético, informe para derivar a otros profesionales.
  - Técnicas de diagnóstico. Fundamentos y aplicaciones.
    - Examen directo del cabello y cuero cabelludo.
    - Examen mediante instrumental de diagnóstico.
    - Medidas de protección personal de los profesionales:
      - > Indumentaria.
      - > Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
        - Medidas de protección del cliente sometido a procesos de diagnóstico capilar:
      - > Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de diagnóstico capilar.
        - Elaboración y presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos
          - Propuesta de tratamiento.
          - Definición, concepto, estructura y apartados.
    - > Pautas de elaboración.
      - Técnicas de comunicación.
    - > Métodos para la presentación.
      - Deontología profesional.
5. Aplicación de técnicas estéticas para los tratamientos capilares.
- Técnicas manuales en los tratamientos capilares.
    - Estructuras anatómicas donde se aplica el masaje.
  - Los masajes capilares.
    - Efectos fisiológicos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
    - Fundamento del masaje para establecer criterios de selección en el tratamiento estético
  - Clasificación de las técnicas manuales de aplicación en la zona capilar: masaje, drenaje linfático, masajes por presión, otros.
    - Maniobras y efectos.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

- Criterios de selección según las diferentes alteraciones.
- Técnicas electroestáticas: fundamentos científicos.
  - Vaporizadores
  - Vibradores
  - Otros.
- Corrientes: continua o galvánica, variables de media y alta frecuencia, otros.
  - Radiaciones electromagnéticas: infrarrojos, ultravioleta, láser, otros.
  - Criterios de selección de las diferentes técnicas.
- Características, normas de uso, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones de las técnicas electroestáticas.

### 6. Protocolos de tratamientos capilares estéticos.

- Elementos del protocolo: proceso, secuenciación, temporalización, medios técnicos y equipos, evaluación, otros.
  - Protocolos normalizados de las alteraciones capilares estéticas.
  - Protocolos normalizados de técnicas electroestéticas, cosméticas y manuales.
  - Protocolos personalizados de tratamientos capilares estéticos:
    - Preparación.
    - Núcleo del tratamiento.
    - Finalización.
  - Principales tratamientos médicos preventivos y paliativos de las alteraciones capilares.
  - Consentimiento informado.

### 7. Calidad en los procesos de tratamientos capilares estéticos.

- Parámetros que definen la calidad del servicio.
  - Normas de calidad.
  - Evaluación del grado de satisfacción del cliente.
- La seguridad e higiene como factor determinante en la calidad de la prestación de servicios de tratamientos capilares.
  - Gestión de residuos.

## MF1262\_3: APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

### **UNIDAD FORMATIVA 1: HIGIENE Y TRATAMIENTOS ESTÉTICOS DE LAS ALTERACIONES CAPILARES.**

#### 1. Preparación de los medios e instalaciones.

- Preparación del cliente.
  - Acogida.
  - Información y datos del cliente.
- Preparación de la imagen personal del profesional.
  - Higiene, vestuario, actitudes, comunicación, normas de cortesía, otros.
- Técnicas de selección y preparación de medios técnicos.
  - Preparación de instalaciones.
    - Aparatos utilizados en peluquería para desinfectar y esterilizar los materiales.
  - Características técnicas
    - Métodos de higiene, desinfección y esterilización: físicos y químicos.
  - Productos para la desinfección y limpieza de centros de peluquería.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

2. Técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de tratamientos capilares estéticos.
  - Clasificación y descripción de los tipos de lavado.
    - Técnicas de preparación del cabello, lavado y aclarado.
    - Técnicas de exfoliación.
  - Equipos y medios técnicos.
  - Criterios de selección de cosméticos y medios.
    - Técnicas de aplicación de los cosméticos.
    - Técnicas de aplicación de los aparatos.
  
3. Aplicación de técnicas de masaje para tratamientos capilares.
  - Zonas de influencia del masaje en los tratamientos capilares.
    - Sistema muscular.
    - Aparato circulatorio: circulación sanguínea.
    - Aparato circulatorio: circulación linfática.
    - Sistema nervioso.
    - Efectos fisiológicos.
    - Normas y aspectos para la realización del masaje capilar estético.
  - Masaje para la higiene capilar.
  - Masaje para tratamiento capilar estético.
    - Técnicas de masaje capilar: relajante, estimulante, otros.
  - Masaje de drenaje linfático manual.
  - Técnicas de aplicación, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
    - Pases suaves de toma de contacto.
    - Movilizaciones.
    - Fricciones.
    - Amasamientos.
    - Desprendimiento
    - Amasamiento digital.
    - Pellizqueo.
    - Vibraciones
    - Presiones de intensidad media y presiones calmantes.
  - Adaptación de protocolos de los procesos de masaje.
  - Medidas de protección personal de los profesionales:
    - Indumentaria.
    - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
  - Medidas de protección del cliente sometido a procesos de masaje capilar:
    - Indumentaria.
    - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de masaje capilar.
  
4. Aplicación de cosméticos específicos para los tratamientos capilares estéticos.
  - Cosméticos de higiene y acondicionamiento capilar.
  - Cosméticos para las alteraciones capilares estéticas:
    - Para el tratamiento de alteraciones estructurales del cabello.
    - Para el tratamiento de alteraciones cromáticas del cabello.
    - Para el tratamiento de alteraciones cuantitativas del cabello. Alopecias.
    - Para el tratamiento de alteraciones de la descamación del cuero cabelludo. Pitiriasis.
    - Para el tratamiento de alteraciones de la secreción sebácea del cuero cabelludo. Seborrea.
    - Productos antiparasitarios.
    - Otros.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

– Otros cosméticos para el cuidado de los cabellos: protectores solares, productos previos y posteriores a las coloraciones permanentes y a las técnicas de cambio de forma permanente de los cabellos.

- Últimos avances cosméticos.
- Criterios de selección de los diferentes tipos de productos.
- Bases para la formulación de productos.
- Técnicas de aplicación.
- Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

### 5. Técnicas electroestéticas para la aplicación de los tratamientos capilares estéticos.

- Equipos de limpieza, esterilización y desinfección.
- Equipos de acción química-mecánica:
  - Generadores de vapor.
  - Compresores.
  - Vibradores.
  - Generadores de ozono seco.
- Equipos generadores de corriente eléctrica:
  - Alta frecuencia.
  - Diatermia.
  - Continua o galvánica.
- Equipos de radiaciones electromagnéticas.
  - Emisores de radiación infrarroja.
  - Emisores de radiación láser.
- Últimos avances en aparatología específica.
- Otros aparatos auxiliares.
- Mecanismos de actuación, efectos, dosimetría, indicaciones, precauciones, contraindicaciones.
- Métodos de aplicación.
- Técnicas de mantenimiento y conservación.

### 6. Aplicación de tratamientos de las alteraciones capilares estéticas.

- Tipos de tratamientos:
  - Acondicionamiento.
  - Alteraciones estructurales.
  - Alteraciones del cuero cabelludo
    - > Pitiriasis o caspa. Seca o grasa.
    - > Hiperhidrosis, deshidratación y seborrea.
    - > Alopecias.
    - > Asociados.
    - > Post-traumáticos y post-quirúrgicos.
  - Otros tratamientos locales complementarios.
- Pautas para la realización de los distintos tratamientos.
- Descripción, características, efectos, indicaciones, expectativas, materiales, cosméticos, precauciones y contraindicaciones de los diferentes tratamientos.
- Estudio de la metodología de tratamientos combinados: valoración de resultados.
- Adaptación de protocolos de los procesos de tratamientos de las alteraciones capilares.
- Medidas de protección personal de los profesionales:
  - Indumentaria.
  - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
- Medidas de protección del cliente sometido a procesos de tratamientos de alteraciones capilares:

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

- Indumentaria.
  - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de tratamientos de alteraciones capilares.
7. Información y asesoramiento técnico de los tratamientos capilares a clientes.
- Pautas de aplicación de los cosméticos de higiene y tratamiento capilar a seguir en su domicilio.
  - Secado y peinado de cabellos.
  - Automasajes.
  - Hábitos de vida saludables.
  - Seguimiento del tratamiento capilar en el centro especializado.
  - Deontología profesional.
8. Calidad, seguimiento y evaluación de tratamientos capilares estéticos.
- Criterios de calidad.
  - Métodos para la recogida de información.
  - Análisis e interpretación de la información obtenida.
  - Valoración de los resultados alcanzados y del grado de satisfacción del cliente.
  - Medidas de actuación para corregir desviaciones en los resultados esperados.

### **UNIDAD FORMATIVA 2: APLICACIÓN DE PRÓTESIS EN LOS TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS.**

1. Diseño de prótesis capilares.
- Tipos de prótesis: clasificación.
  - Estudio de la imagen del cliente.
    - Técnicas de visagismo
  - Toma de medidas y elaboración de bocetos.
  - Técnicas para el diseño de prótesis.
  - Medidas de protección personal de los profesionales:
    - Indumentaria.
    - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
  - Medidas de protección del cliente sometido a procesos de diseño de prótesis:
    - Indumentaria.
    - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de diseño de prótesis.
2. Aplicación de prótesis capilares.
- Métodos de preparación de la piel.
  - Cosméticos para la aplicación de prótesis.
    - Composición, formas cosméticas y mecanismos de actuación.
    - Criterios de selección, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
    - Tipos: Acondicionador, champú para prótesis, productos adhesivos, disolventes, otros.
    - Pautas para su correcta preparación, manipulación, aplicación y conservación.
  - Útiles: cintas de adhesión, clips de sujeción, otros
  - Métodos de aplicación y adaptación.
  - Realización del acabado: corte, forma, otros.
  - Adaptación de protocolos de los procesos de aplicación de prótesis capilares.
  - Medidas de protección personal de los profesionales:
    - Indumentaria.
    - Posiciones anatómicas aconsejables para el trabajo.
  - Medidas de protección del cliente sometido a procesos de aplicación y adaptación de prótesis:
    - Indumentaria.
    - Posiciones anatómicas aconsejadas para los procesos de aplicación y adaptación de prótesis.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

3. Información y asesoramiento técnico a clientes en la colocación y mantenimiento de prótesis capilares.

- Formas de aplicación de la prótesis capilar y medios para su fijación.
- Técnicas de mantenimiento y conservación de la prótesis.
  - Higiene de prótesis.
  - Secado y peinado de prótesis.
  - Aplicación de cosméticos
  - Otros.
- Seguimiento del tratamiento de la prótesis en el centro especializado.
- Deontología profesional.
- Calidad, seguimiento y evaluación en la aplicación de prótesis capilares.
- Criterios de calidad.
- Métodos para la recogida de información.
- Análisis e interpretación de la información obtenida.
- Valoración de los resultados alcanzados y del grado de satisfacción del cliente.
- Medidas de actuación para corregir desviaciones en los resultados esperados.

### MF0795\_3: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

1. Coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal.

– Organigrama: funciones, cargos y competencias que se desempeñan en un espacio dedicado a las empresas o centros de Imagen Personal.

- Dirección.
- Oficial de primera o estilista.
- Oficial de segunda o peluquero/peluquera.
- Ayudante.
- Aprendiz.
- Colaboradores.
- El flujo de información.
  - Transmisión de instrucciones técnicas.
  - Captación, proceso y análisis de la información.
- La motivación del equipo.
  - La motivación formativa.
  - La motivación económica.
  - La promoción.
- Tipos de servicios.
  - Recursos y equipamiento material.
- Los procesos de trabajos técnicos en las diferentes áreas de imagen personal y su desarrollo.
  - Normas de seguridad y salud.

2. Elaboración de protocolos de atención y comunicación con el cliente/ personal en empresas de imagen personal.

- Habilidades de comunicación.
  - Comunicación externa: clientes y colaboradores.
  - Comunicación interna de la empresa.
- Protocolos de atención y comunicación con el cliente
- Elaboración de protocolos de comunicación interna.
- Información al cliente de productos y servicios.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

- Técnicas de resolución de conflictos.
  - Resolución de reclamaciones.
  - Interpersonales entre colaboradores
  - Resolución de situaciones de crisis entre colaborador/cliente, cliente y colaborador. – Normas deontológicas profesionales.

### 3. Procesos de formación/información en empresas de imagen personal.

- Las acciones formativas:
  - Tipos: Actualización, adaptación, perfeccionamiento, otros
  - Modalidades: presencial, a distancia, en el puesto de trabajo, otras.
  - Agentes y entidades.
- Costes y beneficios de la formación en la empresa.
- Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas.
  - Detección de necesidades de formación.
  - Elaboración de propuestas y programas.
    - > Destinatarios.
    - > Objetivos.
    - > Contenidos.
    - > Metodología.
    - > Recursos.
    - > Temporalización.
    - > Evaluación.
- Convocatoria y comunicación del plan de formación.
- Valoración global de planes de formación.

### 4. Aplicaciones informáticas para la gestión básica de las empresas de imagen personal.

- Principales elementos del «hardware» y «software».
- Configuración.
- Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.
- Gestión de los servicios.
- Gestión de los productos.
- Gestión de los clientes.
- Gestión de los empleados.

### 5. Gestión de la calidad del centro o empresa de imagen personal.

- Normas y modelos de gestión de calidad.
- Criterios que definen la calidad en las empresas de imagen personal: gestión, organización y servicios.
  - La atención al cliente y sus fases.
  - La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas.
- Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.
- Valoración y mejora de resultados.
  - Ejecución de los cambios necesarios para conseguir la calidad.

## MF0352\_2: ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

### 1. Marketing en el mercado de la imagen personal.

- Diferencia entre productos y servicios estéticos.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

- Propiedades de los productos cosméticos.
  - Naturaleza de los servicios.
  - La servucción o proceso de creación de un servicio.
2. El representante comercial o asesor técnico.
- Características, funciones, actitudes y conocimientos.
  - Cualidades que debe reunir un buen vendedor/asesor técnico.
  - Las relaciones con los clientes.
  - Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante.
3. Atención al cliente.
- El cliente como centro del negocio.
  - Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio.
  - La atención personalizada.
  - Las necesidades y los gustos del cliente.
  - Motivación, frustración y los mecanismos de defensa.
  - Los criterios de satisfacción.
  - Las objeciones de los clientes y su tratamiento.
  - Fidelización de clientes.
4. Organización y gestión de la venta.
- La información como base de la venta.
  - Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente
  - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos.
  - Normativa vigente.
5. Promoción y venta de productos y servicios de imagen personal.
- Etapas y técnicas de venta.
  - Factores determinantes del merchandising promocional.
  - La venta cruzada.
  - Argumentación comercial.
  - Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar.
  - Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos.
  - Seguimiento y post venta
  - Seguimiento comercial.
  - Procedimientos utilizados en la post venta.
  - Post venta: análisis de la información.
  - Servicio de asistencia post venta.
  - Análisis de la calidad de los servicios cosméticos.
6. Resolución de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales.
  - Elementos formales que contextualizar la reclamación.
  - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
  - Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
  - Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

### MP0116: MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

1. Aplicación de técnicas de diagnóstico para evaluar las características y condiciones del cabello y cuero cabelludo.

- Preparación y acomodación del cliente.
- Aplicación de la técnica de entrevista para el estudio del cliente.
- Utilización de las diferentes técnicas de diagnóstico.
- Aplicación de los medios técnicos y equipos de diagnósticos.
- Análisis de la anatomía y fisiología del cabello y cuero cabelludo.
  - Detección de las alteraciones estéticas del cliente.
  - Localización de posibles patologías.
- Realización y emisión del diagnóstico.
- Elaboración de documentación profesional.

2. Aplicación de técnicas de higiene capilar.

- Preparación y acomodación del cliente.
- Aplicación de las técnicas de preparación del cabello, lavado y aclarado.
- Aplicación de las técnicas de exfoliación.
- Realización de la aplicación de los cosméticos.
- Realización de la aplicación de los aparatos.
- Registro de incidencias en la ficha técnica del cliente.
- Aplicación de medidas de higiene a los medios y equipos técnicos.

3. Aplicación de cosméticos para el tratamiento del cabello y cuero cabelludo.

- Preparación y acomodación del cliente.
- Selección de cosméticos adecuados al tratamiento.
- Preparación y manipulación de los cosméticos.
- Aplicación de cosméticos en función de las características de la alteración.
- Observación y control de posibles reacciones adversas.
- Aplicación de medidas de higiene a los medios y equipos técnicos.

4. Aplicación de técnicas de masaje estético manual y mecánico.

- Preparación y acomodación del cliente.
- Selección de la técnica de masaje estético adaptado al cliente.
- Realización de maniobras de masaje capilar.
- Registro de datos en la ficha técnica del cliente.
- Aplicación de medidas de higiene a los medios y equipos técnicos.

5. Aplicación de técnicas electroestéticas de tratamiento capilar estético.

- Preparación y acomodación del cliente.
- Selección y preparación de los accesorios, electrodos y placas.
- Aplicación de los equipos de electroestática.
- Programación de los parámetros de aplicación.
- Aplicación de cosméticos específicos.
- Aplicación de corrientes de alta frecuencia.
- Aplicación de radiaciones infrarrojas.
- Aplicación de radiaciones láser.
- Observación y control de posibles reacciones adversas.

# IMPQ0308

## TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS

- Registro de datos en la ficha técnica del cliente.
  - Aplicación de medidas de higiene a los medios y equipos técnicos.
6. Realización de tratamientos capilares estéticos.
- Preparación y acomodación del cliente.
  - Atención al cliente en los procesos de tratamientos capilares estéticos.
  - Preparación del cabello y cuero cabelludo.
  - Selección y preparación de útiles y materiales.
  - Selección y preparación de cosméticos.
  - Aplicación de la técnica de masaje.
  - Programación de aparatos en función de las técnicas a realizar.
  - Aplicación de las técnicas de tratamiento de las alteraciones capilares estéticas.
  - Preparación del cliente para tratamientos pre o post quirúrgicos.
  - Aplicación de tratamiento pre o post-quirúrgico o post-traumático
  - Observación y control de posibles reacciones adversas.
  - Registro de incidencias en la ficha técnica del cliente.
  - Resolución de posibles incidencias.
  - Aplicación de medidas de higiene a los medios y equipos técnicos.
7. Utilización de las aplicaciones informáticas específicas de imagen personal.
- Aplicación de sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información.
  - Manejo de bases de datos informatizadas.
  - Introducción de datos del cliente en la base de datos.
  - Utilización de programas informáticos de texto.
  - Gestión informática de las compras y ventas.
  - Registro de citas de clientes de forma informatizada.
  - Control informático de los productos de almacén.
8. Aplicación de métodos para la venta y el asesoramiento en servicios y cosméticos para los cuidados estéticos de higiene, depilación física y maquillaje.
- Asesoramiento sobre productos y servicios estéticos.
  - Aplicación de técnicas de venta de productos y servicios estéticos.
  - Aplicación de procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.
  - Aplicación de técnicas para atender reclamaciones de clientes.
9. Evaluación de la calidad en las actividades y servicios de los centros de imagen personal.
- Detección de desviaciones en los procesos de gestión, organización y formación de equipos.
  - Estudio de los parámetros que determinan la calidad de los servicios de peluquería.
  - Análisis de desviaciones de resultados.
  - Presentación de propuestas para la corrección y optimización de resultados.
10. Integración y comunicación en el centro de trabajo.
- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
  - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
  - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
  - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
  - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
  - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
  - Seguir las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.