

TABLA 8: C.E y C. Básicos

| Resultado de Aprendizaje | RA 1. Implementa pautas de atención al cliente aplicando técnicas comerciales                                     | 1. Implementación de pautas de atención al cliente:  | Bloque de contenidos | Saber Hacer  | Saber Estar   |
|--------------------------|---|--|----------------------|--|---|
| Criterios de Evaluación  | <p>a) Se han reconocido las fases del protocolo de atención al cliente desde la recepción hasta la despedida.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención al cliente. Protocolo de atención en las distintas fases del proceso: la acogida, el seguimiento y la despedida.</li> </ul>                               | Contenidos Básicos   | <p>Realiza las fases del proceso: la acogida, el seguimiento y la despedida.</p> |   |
|                          | <p>b) Se han establecido las normas sobre la higiene, indumentaria e imagen del profesional</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagen y profesionalidad: la imagen personal del profesional como imagen de empresa: higiene, maquillaje, peinado, indumentaria y accesorios, entre otros.</li> </ul> |                      | <p>Aplica la imagen personal del profesional como imagen de empresa</p>          | <p>Higiene, maquillaje, peinado, indumentaria y accesorios, entre otros</p> |

|  |   |  |  |   |   |
|--|---|--|--|---|---|
|  | c) Se han obtenido los indicadores de calidad en el proceso de atención al cliente.                                   | El profesional y la prestación del servicio  |  | Reconoce los factores de calidad en la prestación del servicio  |   |
|  | d) Se han relacionado las características de los servicios de imagen personal con las medidas de atención al cliente. | Los tratamientos integrales como servicios estéticos. Características de los servicios. Tipos de servicios         |  | Información de los distintos tratamientos, servicios y productos  | Autonomía, capacidad organizativa, iniciativa positiva. |
|  | e) Se han especificado las secuencias de actuación en la creación de nuevos tratamientos estéticos.                   | - Los tratamientos integrales como servicios estéticos.<br>Características de los servicios.<br>Tipos de servicios |  | Realiza adaptación personalizada de tratamientos  |   |
|  | f) Se han caracterizado los medios de publicidad y comunicación internos y externos en una empresa de estética        | - Conoce técnicas de publicidad y promoción de ventas  |  | Aplicación de técnicas de publicidad y promoción de ventas: actividades de promoción, confección de ofertas, etc. |   |
|  | g) Se han seleccionado los instrumentos de promoción de productos y servicios estéticos                               |  |  | Aplicación de técnicas de venta   | Aplicar técnicas de comunicación                        |

|  |   |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|
|  | <p>h) Se han establecido las etapas para el diseño de una campaña de promoción.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los canales de comercialización más frecuentes en las actividades estéticas.</li> </ul> |  | <p>Determinar las etapas de una campaña promocional</p> |  |
|  | <p>i) Se han determinado las fases de la venta.</p>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias comerciales en la venta de tratamientos integrales: fases.</li> </ul>                         |  | <p>Hacer demostraciones de venta</p>                    |  |

| Resultado de Aprendizaje | <b>RA2. Gestiona las instalaciones, los medios técnicos y materiales y los recursos humanos, integrando los elementos de la red logística del establecimiento.</b>           | 2. Gestión de instalaciones, medios técnicos y materiales:<br><br>  | Bloque de contenidos | Saber Hacer  | Saber Estar |
|--------------------------|--|---|----------------------|--|-------------|
| Criterios de Evaluación  | a) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje y otros. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cabina de estética para tratamientos de estética integral.</li> <li>- Criterios funcionales y comerciales en los espacios: recepción y espera, higiene, almacén, trabajo, descanso, servicios complementarios etc.</li> </ul> | Contenidos Básicos   | Identifica los elementos que constituyen la cabina de estética |             |

|  |  |   |  |   |  |
|--|--|---|--|---|--|
|  | b) Se han establecido las condiciones ambientales en la zona de trabajo.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cabina de estética para tratamientos de estética integral</li> <li>- Adecuación de la cabina al servicio estético: colores, mobiliario, complementos, lencería, luz, temperatura, música, etc.</li> </ul> |  | Adequa la cabina al servicio estético     |  |
|  | c) Se han identificado los puestos de trabajo en los establecimientos estéticos.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cabina de estética para tratamientos de estética integral</li> <li>- Distribución de espacios en relación con los servicios y tratamientos.</li> </ul>  |  | Distribuye el espacio                     |  |
|  | d) Se han establecido los criterios para la asignación efectiva de actividades a cada puesto de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La programación de actividades. Control de agenda: organización de la agenda, manual y con soporte informático.</li> </ul>   |  | Programa actividades y organiza su tiempo |  |

|  |   |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|
|  | e) Se ha caracterizado el control de existencias de cosméticos y materiales que se emplean en los tratamientos estéticos. | - Logística y almacenamiento. Control de existencias. Criterios para el almacenamiento de cosméticos, útiles y materiales.   |  | Realiza un control de stock y almacenamiento de cosméticos, útiles y materiales           |  |
|  | f) Se ha elaborado un sistema de gestión de compras, proveedores y mantenimiento.   | - Las compras: selección de proveedores. Planificación de las compras.   |  | Selecciona y planifica las compras  |  |
|  | g) Se han especificado las características y los elementos que conforman el área de desinfección.                         | - Criterios de selección y aplicación de técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles usados en los tratamientos de estética integral. El área de desinfección. |  | Selecciona de técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles |  |
|  | h) Se ha proyectado un plan de limpieza, higiene y desinfección.  | - Gestión del mantenimiento de equipos técnicos empleados en tratamientos de estética.   |  | Aplicade técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles      |  |

| Resultado de Aprendizaje | <b>RA3. Realiza el examen estético, aplicando procedimientos de análisis y utilizando técnicas de comunicación.</b> | 3. Realización del análisis estético   | Bloque de contenidos | Saber Hacer                                  | Saber Estar   |
|--------------------------|---|--|----------------------|--|---|
| Criterios de Evaluación  | a) Se han justificado los datos de la ficha técnica.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación técnica. Protección de datos. Archivo o fichero de la documentación.</li> </ul> | Contenidos Básicos   | Realiza documentación técnica                | Interactuación con el cliente profesional                 |
|                          | b) Se han reconocido las pautas a seguir en los protocolos de acomodación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de protocolos de acomodación del usuario.</li> </ul>                               |                      | Aplica protocolos de acomodación del usuario | Actitud profesional.                                      |
|                          | c) Se ha establecido un cuestionario para la obtención de datos que tienen relevancia en el estudio estético.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de técnicas de comunicación. La entrevista.</li> </ul>                             |                      |  | Comunicación profesional                                  |
|                          | d) Se ha reconocido la actitud profesional como factor de calidad de los servicios estéticos.                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud profesional.</li> </ul>   |                      | Aplica las actitudes profesionales           | Predisposición positiva hacia las actitudes profesionales |

|  |   |  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|---|
|  | <p>e) Se han analizado las distintas variables que determinan un protocolo personalizado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de protocolos de técnicas de análisis de alteraciones estéticas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de útiles y aparatos.</li> <li>• Preparación de la modelo.</li> <li>• Preparación de la piel.</li> <li>• Utilización de medios de análisis.</li> <li>• Cumplimentación y archivo de la ficha técnica de análisis.</li> </ul> </li> </ul> |  | <p>Aplica protocolos de técnicas de análisis de alteraciones estéticas</p>                   | <p>Resolutivo en la aplicación de protocolos</p>    |
|  | <p>f) Se han distinguido las técnicas para el análisis estético de la zona a tratar.</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis estético personalizado para tratamientos de estética integral. Análisis de demandas y expectativas del cliente.</li> </ul>   |  | <p>Aplica técnicas de análisis estético y analiza de demandas y expectativas del cliente</p> | <p>Relaciona demandas y necesidades del cliente</p> |

| Resultados de Aprendizaje | <b>RA4. Elabora el tratamiento estético personalizado justificando la selección de los medios y sus interacciones.</b> | 4. Diseño de tratamientos estéticos personalizados: | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|---------------------------|--|---|----------------------|-------------|-------------|
|---------------------------|--|---|----------------------|-------------|-------------|

|                         |   |  |                    |  |  |
|-------------------------|---|--|--------------------|--|--|
| Criterios de Evaluación | a) Se han establecido los criterios de clasificación de los tratamientos integrales | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificación de tratamientos.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por localización: facial, corporal.</li> <li>• Según alteración a tratar: (deshidratación, flacidez, obesidad, celulitis y acné, entre otras).</li> <li>• Según tipología cutánea: (seca y grasa, entre otros),</li> <li>• Según efecto deseado (reafirmante, antiestrés, hidratante, nutritivo y despigmentante, entre otros),</li> <li>• Según la situación fisiológica: (embarazo, postparto y envejecimiento, entre otras).</li> <li>• Según aparatología empleada, sexo y marketing (efecto lifting, satén), entre otros.</li> </ul> </li> </ul> | Contenidos Básicos | Realiza justificación de los tratamientos estéticos según los criterios de clasificación de los tratamientos |  |
|-------------------------|---|--|--------------------|--|--|

|  |   |   |  |   |  |
|--|---|---|--|---|--|
|  | b) Se han determinado los medios y recursos necesarios.                                       | Conoce los medios y recursos necesarios   |  | Selecciona los medios y recursos necesarios para la realización de tratamientos   |  |
|  | c) Se han establecido los criterios de selección de los equipos técnicos y accesorios.        | Criterios de selección de aparatología empleada en tratamientos estéticos faciales y corporales.  |  | Aplica criterios de selección de aparatología   |  |
|  | d) Se han identificado las características de las técnicas manuales y su forma de aplicación. | Criterios de selección de técnicas manuales empleadas en tratamientos estéticos faciales y corporales.                                    |  | Aplica criterios de selección de técnicas manuales en tratamientos estéticos faciales y corporales.                       |  |
|  | e) Se han distinguido las pautas de preparación y manipulación de los cosméticos.             | Criterios de selección de cosméticos indicados para tratamientos integrales: Pautas de preparación y manipulación. Métodos de aplicación. |  | Aplica criterios de selección de cosméticos. Prepara, manipula y aplica cosméticos indicados para tratamientos integrales |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | f) Se han identificado las incompatibilidades y efectos sinérgicos entre las técnicas que se integran en los tratamientos. | Criterios de integración de los medios técnicos, manuales y cosmetológicos. Efectos sumativos: la sinergia. Efectos antagónicos: incompatibilidades entre ellos. |  | Aplica los criterios de integración de los medios técnicos, manuales y cosmetológicos  |  |
|  | g) Se ha justificado el protocolo de aplicación de los tratamientos personalizados.  |  |  | Realiza protocolos personalizados de tratamientos de estética integral: interpretación de los datos obtenidos del análisis estético y de los informes profesionales. |  |
|  | h) Se han tenido en cuenta las necesidades/demandas del cliente en el diseño del protocolo personalizado.                  | Identifica necesidades/ demandas y características del cliente   |  | Adecuación a las necesidades/ demandas y características del cliente   | Adecuación a las características del cliente |

| Resultado de Aprendizaje | <b>RA5. Aplica protocolos personalizados de tratamientos estéticos faciales y corporales coordinando las técnicas cosmetológicas, electroestéticas y manuales.</b> | <p>5. Ejecución de tratamientos estéticos integrales:</p>   | Bloque de contenidos | Saber Hacer                                 | Saber Estar              |
|--------------------------|--|---|----------------------|---|--------------------------|
| Criterios de Evaluación  | a) Se han determinado pautas de información al cliente sobre el tratamiento estético, técnicas, efectos y sensaciones..  | Información técnica al cliente sobre el proceso: tiempo de duración por sesión, número de sesiones, expectativas, precio, ofertas, etc. | Contenidos Básicos   | Informar al cliente                         | Técnicas de comunicación |
|                          | b) Se ha justificado la acomodación y protección del cliente según criterios de confortabilidad y seguridad  | Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados   |                      | Técnicas de preparación                     |                          |
|                          | c) Se han identificado las posturas, movimientos y actitudes que se deben adoptar durante la ejecución del tratamiento.  | Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados.  |                      | Higiene postural en el tratamiento estético |                          |

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
|  | <p>d) Se han aplicado las técnicas previas al tratamiento según protocolo.</p>   | <p>Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados.</p>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas previas:</li> <li>preparación de la zona: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación del modelo: ergonomía, protección de ropa, ojos, pelo, etc.</li> <li>• Limpieza de la zona, etc.</li> </ul> </li> </ul> |  |
|  | <p>e) Se ha justificado la elección de programas y parámetros de las técnicas a emplear.</p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Particularidades del protocolo personalizado: secuenciación de técnicas, regulación de parámetros, temporalización.</li> </ul> |  | <p>Seleccionar programas y parámetros</p>  | <p>Criterio y rigor en la elección de parámetros</p> |
|  | <p>f) Se ha secuenciado el tratamiento, combinando las técnicas electroestéticas, manuales y cosmetológicas seleccionadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Combinación de técnicas electroestéticas, manuales y cosmetológicas</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de tratamientos faciales.</li> </ul> <p>Aplicación de tratamientos corporales.</p>   |  |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <p>g) Se han establecido técnicas de finalización del tratamiento (protección, maquillaje, etc.).</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de finalización</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de tratamientos faciales.</li> <li>Aplicación de tratamientos corporales.</li> </ul> |  |
|  | <p>h) Se han determinado las pautas de asesoramiento.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoramiento post-tratamiento: pautas de vida saludable, posibles efectos secundarios y precauciones.</li> </ul> |  | <p>Realizar el asesoramiento post- tratamiento en cuanto a hábitos saludables</p>  | <p>Importancia de la atención al cliente</p>           |
|  | <p>i) Se han relacionado las recomendaciones cosméticas con los cuidados personales fuera de la cabina.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pautas de aplicación de cosméticos de uso personal.</li> </ul>  |  | <p>Realizar el asesoramiento respecto a cuidados cosméticos</p>  | <p>Importancia de emplear técnicas de comunicación</p> |

| Resultado de Aprendizaje | <b>RA6. Planifica la aplicación de cuidados estéticos anteriores y posteriores a los tratamientos de cirugía y medicina estética, siguiendo el procedimiento personalizado.</b> | 6. Planificación de la aplicación de cuidados estéticos anteriores y posteriores a los tratamientos de cirugía y medicina estética: | Bloque de contenidos | Saber Hacer          | Saber Estar |
|--------------------------|---|---|----------------------|----------------------|-------------|
| Criterios de Evaluación  | a) Se han interpretado los informes y la prescripción médica.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretación de informes y prescripción médica.</li> </ul>                               | Contenidos Básicos   | Interpretar informes |             |
|                          |   |   |                      |                      |             |

|  |   |   |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|
|  | c) Se han reconocido los efectos que producen las técnicas de los tratamientos de pre y post-medicina estética.         | Tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos pre-medicina estética. Indicaciones y contraindicaciones.<br><br>Tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos post-medicina estética. Indicaciones y contraindicaciones. |  | Caracterizar los efectos de las técnicas |  |
|  | d) Se han justificado las posturas, movimientos y actitudes que se deben mantener durante la ejecución del tratamiento. | Diseño del protocolo personalizado.   |  | Ergonomía e higiene postural             |  |
|  | e) Se han identificado las técnicas previas.  | Selección de aparatología, cosmetología, técnicas manuales, otras técnicas  |  | Secuenciación del proceso.               |  |

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| <p>f) Se ha aplicado el tratamiento pre-medicina estética según el protocolo establecido combinando las técnicas y tratamientos de hidratación, regeneración, mejora de la elasticidad, vascularización, otras en condiciones de higiene y seguridad.</p> | <p>Combinación de técnicas manuales, cosmetológicas y electroestéticas. Fases del proceso. Precauciones.</p>  |  | <p>Procesos de ejecución de tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos pre-medicina estética.</p> | <p>Resolutivo en la aplicación de protocolos</p>    |
| <p>g) Se ha aplicado el tratamiento post-medicina estética según el protocolo establecido, combinando las técnicas, electroestéticas, cosmetológicas y manuales en condiciones de higiene y seguridad.</p>  | <p>Combinación de técnicas manuales, cosmetológicas y electroestéticas. Fases del proceso. Precauciones</p>   |  | <p>Procesos de ejecución de tratamientos y técnicas específicas en cuidado post-medicina estética</p>            | <p>Resolutivo en la aplicación de protocolos</p>    |
| <p>h) Se han planificado medidas de evaluación de resultados.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejos para seguir en el domicilio.</li> <li>- Coordinación con los profesionales del ámbito sanitario.</li> </ul> |  | <p>Realizar la planificación para evaluar resultados de los tratamientos</p>                                     | <p>Adecuación a las características del cliente</p> |

| Resultados de Aprendizaje | RA7. Evalúa y valora los resultados de los servicios de estética proponiendo medidas de corrección.                            | 7. Valoración de la calidad de los servicios de estética y belleza:  | Bloque de contenidos | Saber Hacer  | Saber Estar |
|---------------------------|--|--|----------------------|--|-------------|
| Criterios de Evaluación   | <p>a) Se han identificado los aspectos que han de ser evaluados por ser determinantes en la calidad del servicio prestado.</p> | <p>Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza.</p> | Contenidos Básicos   | <p>Aplicación de técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza.</p> |             |
|                           | <p>b) Se han identificado las principales causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado.</p>              | <p>Principales causas de deficiencias en los servicios estéticos básicos</p>                                 |                      | <p>Reconocimiento de las causas que provocan deficiencias en la prestación del servicio</p>                                |             |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p>c) Se han formulado preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente, tanto por el resultado final obtenido, como por la atención personal recibida.</p> | <p>Técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente</p>                            | <p>Aplicación de Técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente.<br/>Encuestas.</p> <p>Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente.</p> <p>Realizar supuestos prácticos de valoración de los resultados.</p> <p>Aplicación de técnicas de resolución de quejas y reclamaciones.</p> | <p>Observación y comunicación.</p>             |
| <p>d) Se han propuesto medidas correctoras para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.</p>  |   |  |  |
| <p>e) Se han realizado supuestos prácticos de valoración de los resultados.</p>  |   |  | <p>Valoración de los resultados obtenidos.</p> |
| <p>f) Se ha identificado el proceso a seguir ante una reclamación.</p>   | <p>Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.<br/>Tramitación y gestión.</p> |  |  |