

TABLA 11: Unidades de Aprendizaje

Unidad de Aprendizaje N°1: Técnicas comerciales y de atención al cliente		
Temporalización: 1º trimestre	Duración: 3 h	Ponderación: 100%

Objetivos Generales	Competencias
n, ñ, o	k, l, m
Resultados de Aprendizaje	
<b>RA 1. Implementa pautas de atención al cliente aplicando técnicas comerciales.</b>	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza las fases del proceso: la acogida, el seguimiento y la despedida.</li> <li>Aplica la imagen personal del profesional como imagen de empresa</li> <li>Información de los distintos tratamientos, servicios y productos</li> <li>Realiza adaptación personalizada de tratamientos</li> <li>Aplicación de técnicas de publicidad y promoción de ventas: actividades de promoción, confección de ofertas, etc.</li> <li>Aplicación de técnicas de venta</li> </ul>	<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> <li>Imagen y profesionalidad: la imagen personal del profesional como imagen de empresa: higiene, maquillaje, peinado, indumentaria y accesorios, entre otros.</li> <li>El profesional y la prestación del servicio</li> <li>Los tratamientos integrales como servicios estéticos. Características de los servicios. Tipos de servicios</li> <li>Los tratamientos integrales como servicios estéticos. Características de los servicios. Tipos de servicios</li> </ul>
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen profesional: higiene, maquillaje, peinado, indumentaria y accesorios, entre otros</li> <li>Autonomía, capacidad organizativa, iniciativa positiva.</li> <li>Respeto en las diferentes formas de opinión entre los componentes del grupo de clase (profesores y alumnos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce técnicas de publicidad y promoción de ventas</li> <li>Identificación de los canales de comercialización más frecuentes en las actividades estéticas.</li> <li>Estrategias comerciales en la venta de tratamientos integrales: fases.</li> </ul>

Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación del tema Atención al cliente, promoción y venta</li> <li>• Demostración práctica de un servicio de tratamiento facial, desde la recepción del cliente hasta la despedida y cierre de venta.</li> <li>• Realización de mapa conceptual: Atención al cliente durante el protocolo de tratamiento. Características de la atención al cliente según el servicio.</li> <li>• Realizar en el aula el trabajo y preparar la presentación del trabajo</li> <li>• Práctica roll-play y demostración de aplicación de técnicas de venta</li> </ul>		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han reconocido las fases del protocolo de atención al cliente desde la recepción hasta la despedida	20%	Prueba práctica 30% Cuaderno profesor 40% FEM40%
b) Se han establecido las normas sobre la higiene, indumentaria e imagen del profesional.	20%	Prueba práctica 30% Cuaderno profesor 40% FEM40%
c) Se han obtenido los indicadores de calidad en el proceso de atención al cliente.	10%	Prueba escrita50% FEM 50%
d) Se han relacionado las características de los servicios de imagen personal con las medidas de atención al cliente.	10%	Prueba escrita50% FEM 50%
e) Se han especificado las secuencias de actuación en la creación de nuevos tratamientos estéticos.	10%	Prueba escrita50% FEM 50%
f) Se han caracterizado los medios de publicidad y comunicación internos y externos en una empresa de estética	5%	Trabajo grupal 50% FEM 50%
g) Se han seleccionado los instrumentos de promoción de productos y servicios estéticos.	10%	Trabajo grupal 50% FEM 50%
h) Se han establecido las etapas para el diseño de una campaña de promoción	5%	Trabajo grupal
i) Se han determinado las fases de la venta.	10%	Prueba escrita50% FEM 50%

Recursos		
Aula taller Bolígrafos y cuaderno del alumno. Medios TIC: cañón y ordenador.		
Observaciones		

Unidad de Aprendizaje Nº 2: Gestión de recursos técnicos y humanos		
Temporalización: 1º trimestre	Duración: 4 h	Ponderación: 100%
Objetivos Generales		Competencias
c) d) e) o)		c) d) m)
Resultados de Aprendizaje		
<b>RA 2. Gestiona las instalaciones, los medios técnicos y materiales y los recursos humanos, integrando los elementos de la red logística del establecimiento.</b>		
Aspectos del Saber Hacer		Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los elementos que constituyen la cabina de estética</li> <li>Adecua la cabina al servicio estético</li> <li>Distribuye el espacio</li> <li>Programa actividades y organiza su tiempo</li> <li>Realiza un control de stock y almacenamiento de cosméticos, útiles y materiales</li> <li>Selecciona y planifica las compras</li> <li>Selecciona de técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles</li> <li>Aplicación de técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>La cabina de estética para tratamientos de estética integral.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios funcionales y comerciales en los espacios: recepción y espera, higiene, almacén, trabajo, descanso, servicios complementarios etc.</li> <li>- Adecuación de la cabina al servicio estético: colores, mobiliario, complementos, lencería, luz, temperatura, música, etc.</li> <li>- Distribución de espacios en relación con los servicios y tratamientos.</li> </ul> </li> <li>La programación de actividades. Control de agenda: organización de la agenda, manual y con soporte informático.</li> <li>Logística y almacenamiento. Control de existencias. Criterios para el almacenamiento de cosméticos, útiles y materiales.</li> <li>Las compras: selección de proveedores. Planificación de las compras.</li> <li>Criterios de selección y aplicación de técnicas para la higiene, desinfección y</li> </ul>
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento y aplicación de las normas básicas de higiene como medio para prevenir procesos patológicos.</li> <li>Capacidad de organización y planificación.</li> <li>Autonomía en la toma de decisiones.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto en las diferentes formas de opinión entre los componentes del grupo de clase (profesores y alumnos).</li></ul>	<p>esterilización de equipos y útiles usados en los tratamientos de estética integral. El área de desinfección.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión del mantenimiento de equipos técnicos empleados en tratamientos de estética.</li></ul>	
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega a los alumnos de catálogos de firmas comerciales con las que trabajarán en el aula, lectura y comprensión de los distintos productos y tratamientos que incluye.</li><li>• Repaso de cosmetología</li><li>• Trabajo grupal: selección de medios técnicos y proveedores, control de stock.</li><li>• Demostración de la ambientación del taller y funciones del responsable del taller.</li><li>• Práctica de la preparación del puesto de trabajo y la zona de trabajo</li></ul>		
Criterios de Evaluación	%	IE
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.	10%	Trabajo grupal
b) Se han establecido las condiciones ambientales en la zona de trabajo.	20%	Prueba práctica 50 FEM 50%
c) Se han identificado los puestos de trabajo en los establecimientos estéticos.	10%	Prueba escrita 50 FEM 50%
d) Se han establecido los criterios para la asignación efectiva de actividades a cada puesto de trabajo.	10%	Prueba práctica 50 FEM 50%
e) Se ha caracterizado el control de existencias de cosméticos y materiales que se emplean en los tratamientos estéticos.	10%	Trabajo grupal 50 FEM 50%
f) Se ha elaborado un sistema de gestión de compras, proveedores y mantenimiento.	10%	Trabajo grupal 50 FEM 50%
g) Se han especificado las características y los elementos que conforman el área de desinfección.	10%	Trabajo grupal 50 FEM 50%
h) Se ha proyectado un plan de limpieza, higiene y desinfección.	20%	Trabajo grupal 50 FEM 50%
Recursos		

Aula taller

Materiales para la práctica

Bolígrafos y cuaderno del alumno.

Medios TIC: cañón y ordenador.

**Observaciones**

Unidad de Aprendizaje N° 3: Análisis estético		
Temporalización: 1º y 2º trimestre	Duración: 8 h	Ponderación: 100%

Objetivos Generales	Competencias
f) n)	e) k)
Resultados de Aprendizaje	
<b>RA 3. Realiza el examen estético, aplicando procedimientos de análisis y utilizando técnicas de comunicación.</b>	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza documentación técnica</li> <li>Aplica protocolos de acomodación del usuario</li> <li>Aplica las actitudes profesionales</li> <li>Aplica protocolos de técnicas de análisis de alteraciones estéticas</li> <li>Aplica técnicas de análisis estético y analiza de demandas y expectativas del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación técnica. Protección de datos. Archivo o fichero de la documentación.</li> <li>Aplicación de protocolos de acomodación del usuario.</li> <li>Aplicación de técnicas de comunicación. La entrevista.</li> <li>Actitud profesional.</li> <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> <li>Análisis estético personalizado para tratamientos de estética integral. Análisis de demandas y expectativas del cliente.</li> </ul>
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud profesional.</li> <li>Comunicación profesional</li> <li>Predisposición positiva hacia las actitudes profesionales</li> <li>Valoración de efectos que tienen los tratamientos integrales</li> <li>Resolutivo en la aplicación de protocolos</li> <li>Relaciona demandas y necesidades del cliente</li> </ul>	
Tareas y Actividades	

- Explicación Power point del tema: diagnóstico facial y corporal
- Repaso de cuadro de signos y síntomas de los diferentes tipos de piel
- Ejemplificación de fichas técnicas profesionales
- Practica de análisis facial y obtención de datos (RGPD)

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han justificado los datos de la ficha técnica.	20%	Cuestionario de análisis facial
b) Se han reconocido las pautas a seguir en los protocolos de acomodación.	10%	Prueba teórica 50 FEM 50%
c) Se ha establecido un cuestionario para la obtención de datos que tienen relevancia en el estudio estético.	10%	Trabajo individual 50 Ficha 50%
d) Se ha reconocido la actitud profesional como factor de calidad de los servicios estéticos.	20%	Prueba práctica 50% Cuaderno profesor 50%
e) Se han analizado las distintas variables que determinan un protocolo personalizado.	10%	Prueba teórica
f) Se han distinguido las técnicas para el análisis estético de la zona a tratar.	20%	Prueba práctica 50% Cuaderno profesor 50%
Recursos		
Aula taller Materiales para la práctica Bolígrafos y cuaderno del alumno. Medios TIC: cañón y ordenador.		
Observaciones		



Unidad de Aprendizaje N° 4: Elaboración de tratamientos faciales y corporales		
Temporalización: 1º y 2º trimestre	Duración: 25 h	Ponderación: 100%

Objetivos Generales	Competencias
o, r, t, u	m, ñ, p, q
Resultados de Aprendizaje	
<b>RA 4. Elabora el tratamiento estético personalizado justificando la selección de los medios y sus interacciones.</b>	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza justificación de los tratamientos estéticos según los criterios de clasificación de los tratamientos</li> <li>Selecciona los medios y recursos necesarios para la realización de tratamientos</li> <li>Aplica criterios de selección de aparatología</li> <li>Aplica criterios de selección de técnicas manuales en tratamientos estéticos faciales y corporales.</li> <li>Aplica criterios de selección de cosméticos. Prepara, manipula y aplica cosméticos indicados para tratamientos integrales</li> <li>Aplica los criterios de integración de los medios técnicos, manuales y cosmetológicos</li> <li>Realiza protocolos personalizados de tratamientos de estética integral: interpretación de los datos obtenidos del</li> </ul>	<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, post-parto y envejecimiento, entre otras).</li> <li>Según aparatología empleada, sexo y marketing (efecto lifting, satén), entre otros.</li> </ul> </li> <li>Conoce los medios y recursos necesarios</li> <li>Criterios de selección de aparatología empleada en tratamientos estéticos faciales y corporales.</li> </ul>

<p>análisis estético y de los informes profesionales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Adecuación a las necesidades/ demandas y características del cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Criterios de selección de técnicas manuales empleadas en tratamientos estéticos faciales y corporales.</li><li>Criterios de selección de cosméticos indicados para tratamientos integrales: Pautas de preparación y manipulación. Métodos de aplicación.</li><li>Criterios de integración de los medios técnicos, manuales y cosmetológicos. Efectos sumativos: la sinergia. Efectos antagónicos: incompatibilidades entre ellos.</li><li>Identifica necesidades/ demandas y características del cliente</li></ul>		
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>Actitud profesional.</li><li>Comunicación profesional</li><li>Predisposición positiva hacia las actitudes profesionales</li><li>Valoración de efectos que tienen los tratamientos integrales</li><li>Resolutivo en la aplicación de protocolos</li><li>Relaciona demandas y necesidades del cliente</li><li>Adecuación a las características del cliente</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>Entrega de apuntes, revisión de libro de dermoestética, cosmetología y aparatología.</li><li>Realización de protocolos personalizados, faciales y corporales, identificando las necesidades y expectativas del cliente.</li><li>Cuadros de resumen de los diferentes tratamientos faciales y corporales. Creación de documentos informativos de autocuidados en domicilio para personas en tratamiento oncológico.</li><li>Visualización de videos y catálogos con protocolos de tratamiento.</li></ul>			
Criterios de Evaluación		%	IE
a) Se han establecido los criterios de clasificación de los tratamientos integrales		10%	Prueba escrita
b) Se han determinado los medios y recursos necesarios.		5%	Prueba escrita
c) Se han establecido los criterios de selección de los equipos técnicos y accesorios.		10%	Prueba práctica 50 Cuaderno del profesor 50%
d) Se han identificado las características de las técnicas manuales y su forma de aplicación.		10%	Prueba práctica 50 Cuaderno del profesor 50%
e) Se han distinguido las pautas de preparación y manipulación de los		10%	Prueba práctica 50

cosméticos.		
f) Se han identificado las incompatibilidades y efectos sinérgicos entre las técnicas que se integran en los tratamientos.	15%	Cuaderno del profesor 50% Trabajo grupo
g) Se ha justificado el protocolo de aplicación de los tratamientos personalizados.	30%	Prueba práctica
h) Se han tenido en cuenta las necesidades/demandas del cliente en el diseño del protocolo personalizado.	10%	Prueba escrita 50 FEM 50%
<b>Recursos</b>		
Aula taller Materiales para la práctica Bolígrafos y cuaderno del alumno. Medios TIC: cañón y ordenador.		
<b>Observaciones</b>		
<b>Unidad de Aprendizaje Nº 5: Aplicación de tratamientos estéticos faciales y corporales</b>		
<b>Temporalización: 1º y 2º trimestre</b>	<b>Duración: 50 h</b>	<b>Ponderación: 100%</b>

Objetivos Generales	Competencias
o, r, t, u	m) ñ) p) q)
Resultados de Aprendizaje	
<b>RA 5. Aplica protocolos personalizados de tratamientos estéticos faciales y corporales coordinando las técnicas cosmetológicas, electroestéticas y manuales.</b>	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas previas: 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> <li>Aplicación de tratamientos faciales.</li> <li>Aplicación de tratamientos corporales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información técnica al cliente sobre el proceso: tiempo de duración por sesión, número de sesiones, expectativas, precio, ofertas, etc.</li> <li>Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados</li> </ul>
Aspectos del Saber Estar	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud profesional.</li> <li>• Comunicación profesional</li> <li>• Predisposición positiva hacia las actitudes profesionales</li> <li>• Valoración de efectos que tienen los tratamientos integrales</li> <li>• Resolutivo en la aplicación de protocolos</li> <li>• Relaciona demandas y necesidades del cliente</li> <li>• Adecuación a las características del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados.</li> <li>• Particularidades del protocolo personalizado: secuenciación de técnicas, regulación de parámetros, temporalización.</li> <li>• Asesoramiento post- tratamiento: pautas de vida saludable, posibles efectos secundarios y precauciones.</li> </ul>
<b>Tareas y Actividades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas entre alumnas de diferentes tratamientos, faciales y corporales.</li> </ul> <p>En la 1ª eval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Higiene facial cosmética.</li> </ul>	

- Higiene facial con equipos.
- Tratamiento facial antiedad, nutritivo, reafirmante, manchas, etc.
- Tratamiento de cuello y ojos.
- Tratamiento circulatorio

En la 2ª eval:

- Higiene de espalda.
- Tratamiento de exfoliación e hidratación corporal.
- Tratamiento anticelulítico.
- Tratamiento reductor.
- Tratamiento reafirmante.
- Tratamientos de senos
- Tratamientos específicos para personas en procesos oncológicos.
- Visualización de videos, revisión de documentación de productos y protocolos.
- Control y seguimiento de los tratamientos para valorar resultados.

Criterios de Evaluación	%	IE
e) Se ha justificado la elección de programas y parámetros de las técnicas a emplear.	10%	Prueba práctica
f) Se ha secuenciado el tratamiento, combinando las técnicas electroestéticas, manuales y cosmetológicas seleccionadas.	30%	Prueba práctica 50% FEM 50%
b) Se ha justificado la acomodación y protección del cliente según criterios de confortabilidad y seguridad c) Se han identificado las posturas, movimientos y actitudes que se deben adoptar durante la ejecución del tratamiento. d) Se han aplicado las técnicas previas al tratamiento según protocolo. g) Se han establecido técnicas de finalización del tratamiento (protección, maquillaje, etc.).	30%	Prueba práctica Cuaderno del profesor
a) Se han determinado pautas de información al cliente sobre el tratamiento estético, técnicas, efectos y sensaciones. h) Se han determinado las pautas de asesoramiento i) Se han relacionado las recomendaciones cosméticas con los cuidados personales fuera de la cabina.	30%	Trabajo individual
Recursos		

Aula taller

Materiales para la práctica

Bolígrafos y cuaderno del alumno.

Medios TIC: cañón y ordenador.

**Observaciones**

Unidad de Aprendizaje N° 6: Planificación de información		
Temporalización: 2º trimestre	Duración: 10 h	Ponderación: 100%

Objetivos Generales	Competencias
o, r, t, u	m) ñ) p) q)
Resultados de Aprendizaje	
RA 6. Planifica la aplicación de cuidados estéticos anteriores y posteriores a los tratamientos de cirugía y medicina estética, siguiendo el procedimiento personalizado.	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"><li>• Secuenciación del proceso.</li><li>• Procesos de ejecución de tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos pre-medicina estética.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interpretación de informes y prescripción médica.</li><li>• Tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos pre-medicina estética. Indicaciones y contraindicaciones. Diseño del protocolo personalizado.</li><li>• Selección de aparatología, cosmetología, técnicas manuales, otras técnicas</li><li>• Secuenciación del proceso.</li><li>• Procesos de ejecución de tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos pre-medicina estética. Combinación de técnicas manuales, cosmetológicas y electroestéticas. Fases del proceso. Precauciones.</li><li>• Consejos para seguir en el domicilio.</li><li>• Coordinación con los profesionales del ámbito sanitario.</li></ul>
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud profesional.</li><li>• Comunicación profesional</li><li>• Predisposición positiva hacia las actitudes profesionales</li><li>• Valoración de efectos que tienen los tratamientos integrales</li><li>• Resolutivo en la aplicación de protocolos</li><li>• Adecuación a las características del cliente</li></ul>	
Tareas y Actividades	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de apuntes y lectura</li><li>• Realización de protocolos personalizados, faciales y corporales, identificando las necesidades y expectativas del cliente.</li></ul>	

- CUADROS de resumen de los diferentes tratamientos pre y post medicina estética y cirugía.
- Creación de documentos informativos de autocuidados en domicilio para personas en tratamiento.
- Visualización de videos, revisión de documentación de productos y protocolos.
- Control y seguimiento de los tratamientos para valorar resultados.

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han interpretado los informes y la prescripción médica.	10%	Trabajo Individual
b) Se han caracterizado la acomodación y las medidas de protección personal y del cliente en los procesos de tratamientos pre y post- medicina estética.	5%	Prueba práctica
d) Se han justificado las posturas, movimientos y actitudes que se deben mantener durante la ejecución del tratamiento.	5%	Prueba práctica
e) Se han identificado las técnicas previas.	10%	Práctica
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.	30%	Práctica
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.		
h) Se han planificado medidas de evaluación de resultados	10%	Cuestionario
c) Se han reconocido los efectos que producen las técnicas de los tratamientos de pre y post-medicina estética.	30%	Cuestionario
Recursos		
Aula taller Materiales para la práctica Bolígrafos y cuaderno del alumno. Medios TIC: cañón y ordenador.		
Observaciones		



Unidad de Aprendizaje Nº 7: Evaluación de resultados y control de calidad		
Temporalización: 1º Y 2º trimestre	Duración: 10 h	Ponderación: 100%

Objetivos Generales		Competencias	
v) w)		r)	
Resultados de Aprendizaje			
RA 7. Evalúa y valora los resultados de los servicios de estética proponiendo medidas de corrección.			
Aspectos del Saber Hacer		Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicación de técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza.</li><li>• Aplicación de Técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente. Encuestas.</li><li>• Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente.</li><li>• Aplicación de técnicas de resolución de quejas y reclamaciones.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza.</li><li>• Principales causas de deficiencias en los servicios estéticos básicos</li><li>• Técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente</li><li>• Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. Tramitación y gestión.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Observación y comunicación.</li><li>• Valoración de los resultados obtenidos.</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de apuntes y lectura</li><li>• Creación de documentos: encuestas de satisfacción</li><li>• Cumplimentación de hoja de reclamaciones</li><li>• Roll-play: valoración de resultados</li><li>• Control y seguimiento de los tratamientos realizados a lo largo del curso para valorar resultados.</li></ul>			
Criterios de Evaluación		%	IE
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		30%	Trabajo individual

f) Se ha identificado el proceso a seguir ante una reclamación.	20%	Trabajo grupal 50 FEM 50%
e) Se han realizado supuestos prácticos de valoración de los resultados.	20%	Práctica
a) Se han identificado los aspectos que han de ser evaluados por ser determinantes en la calidad del servicio prestado. b) Se han identificado las principales causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado. d) Se han propuesto medidas correctoras para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.	30%	Cuestionario 50% FEM 50%
<b>Recursos</b>		
Aula taller Materiales para la práctica Bolígrafos y cuaderno del alumno. Medios TIC: cañón y ordenador.		
<b>Observaciones</b>		