

Ministerio de Educación



**Instituto Nacional de
Educación Tecnológica**

**Perfil Profesional
Sector Estética Profesional**

PELUQUERO/A

Perfil Profesional

Peluquería

Alcance del perfil profesional

El perfil profesional de peluquero/a estará capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para proponer y realizar procesos de transformación y acondicionamiento del cabello en función del rostro y del objetivo estético acordado con el cliente, dado por terceros o definido con autonomía por el profesional

Funciones que ejerce el profesional

1. Determinar los procesos de transformación del cabello
2. Acondicionar el cabello y el cuero cabelludo
3. Realizar en el cabello cambios de formas estructurales **y** de colores parciales o totales
4. Modificar la forma del cabello, peinarlo y recogerlo
5. Cortar el cabello y acondicionar la estética del rostro
6. Asesorar y vender productos cosméticos para el cuidado del cabello y del cuero cabelludo

Área ocupacional

El perfil profesional de peluquero/a se desempeña en forma autónoma o en relación de dependencia en establecimientos que prestan servicios de peluquería: salones de peluquería y belleza, hoteles, efectores sanitarios, residencias geriátricas, gimnasios, SPA, eventos de moda y empresariales, fotografía publicitaria y artística, espectáculos teatrales, clubes, asociaciones civiles, televisión, cine publicitario y de largometraje, así como en departamentos técnicos de empresas y laboratorios cosmético

Desarrollo del perfil profesional

Funciones que ejerce el profesional	
1. Determinar los procesos de transformación del cabello	
Actividades	Criterios de Realización
<p>Recibir al cliente para obtener información sobre sus necesidades y expectativas y ofrecerle los servicios de la empresa adecuándolos a sus características, demandas y necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se atiende al cliente aplicando reglas de cortesía y respetando las normas internas de la empresa en cuanto las pautas establecidas para la atención al cliente. • Se acomoda al cliente en el puesto de trabajo, según el servicio que va a tomar, disponiéndose para la identificación de sus necesidades y para el examen del cabello y cuero cabelludo. • Se identifican las necesidades del cliente, para determinar los productos y/o servicios que pueden satisfacerle, utilizando técnicas de comunicación, e introduciendo, esta información en la ficha personal y técnica del cliente.
<p>Realizar el análisis de las condiciones del cabello y el cuero cabelludo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se controla el tipo de cabello verificando textura, grosor, forma. • Se verifican las condiciones psicofísicas del cliente • Se analiza la configuración del rostro, cuello, nariz, orejas, forma craneana y contextura física • Se controla el estado del cabello verificando las condiciones en la que se encuentra la fibra capilar. • Se controla el tipo de cuero cabelludo verificando si es graso, seco o normal. • Se controla la presencia de enfermedades del cuero cabelludo (caspa, seborrea, hongos, psoriasis, descamaciones, alopecia, pediculosis). • Se determina la magnitud de la intervención del trabajo a realizar
<p>Acordar con el cliente el cambio que desea realizar en base al diagnóstico ejecutado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se define el tipo de corte a realizar • Trabajos técnicos, color, reflejos, permanentes, mechas, alisados, cortinas, extensiones. • Se explicita el tiempo de ejecución del trabajo.

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 1 Determinar los procesos de transformación del cabello

Principales resultados esperados de su trabajo

Análisis y diagnóstico del cabello y el cuero cabelludo.

Selección de medios técnicos para la realización de los servicios de peluquería, atendiendo a las características del cliente.

Diseño de protocolos de trabajos técnicos y cuidados estéticos capilares y productos necesarios para el cuidado del cabello y cuero cabelludo

Medios de producción que utiliza

Vista y tacto.

Útiles y herramientas de trabajo

Ambiente físico

Espejo

Mobiliario

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Atención al cliente

Análisis de condición de cabello y cuero cabelludo

Técnicas y normas que aplica

Protocolos de bioseguridad.

Normas sanitarias.

Normas de higiene y seguridad

Técnicas de diagnóstico

Datos e informaciones que utiliza

Tipos de cabello (lacio, ondulado, crespo), estado (poroso, estado de cutícula) y forma (espesor grueso o fino)

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Proveedores.

Clientes

Con los demás profesiones que trabajan en conjunto, colorista, cortador, peinador

Recepcionista

Encargado de salón

Funciones que ejerce el profesional	
2. Acondicionar el cabello y el cuero cabelludo	
Actividades	Criterios de Realización
Preparar al cliente para realizar el acondicionamiento del cabello y el cuero cabelludo.	<ul style="list-style-type: none"> • Se prepara el área de trabajo y se ordena y limpia el equipamiento a utilizar en la ejecución de los distintos trabajos programados. • Se acomoda y prepara al cliente en función de los trabajos a realizar. • Se provee al cliente de capa, bata y toalla. • Se controla el estado de los elementos a utilizar
Higienizar el cabello y cuero cabelludo.	<ul style="list-style-type: none"> • Se selecciona el tipo de champú adecuado al tipo, forma y estado del cabello y cuero cabelludo. • Se moja el cabello con agua a temperatura templada • Se adecua la cantidad de champú a las características del cabello -suciedad, cantidad, longitud- y del cuero cabelludo • Se distribuye el champú con la yema de los dedos iniciando por el frontal, cúspide, nuca alta, baja y parietales. • Se enjuaga el cabello, verificando la ausencia de champú y/o acondicionador. • Se selecciona el acondicionador según tipo estado y forma, sobre medios y puntas, desenredando con el peine e iniciando de puntas al medio. • Se distribuye el acondicionador y/o tratamientos regenerativos sobre el tallo capilar de raíces a puntas extendiéndolo uniformemente, con las manos y la ayuda de un peine. • Se realiza masaje capilar, observando los parámetros establecidos de intensidad, ritmo, zona y tiempo e indicando al cliente que adopte una postura relajada. • Se elimina el exceso de agua con las manos y la ayuda de una toalla, desde la raíz a las puntas en el cabello y cuero cabelludo y en la zona auricular. • Se realiza el tocado de la toalla en forma turbante

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 2 Acondicionar el cabello y el cuero cabelludo

Principales resultados esperados de su trabajo
Cuero cabelludo y cabello higienizado

*Realizar el acondicionamiento adecuado a la técnica de peluquería que se va a realizar
Útiles y equipos limpios, desinfectados y preparados.*

Medios de producción que utiliza

Lava-cabezas.

Pines.

Productos de limpieza para útiles y superficies.

Cosméticos de higiene: champús, acondicionadores u otros

Ropa blanca(toalla)

Capa y batas

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Técnica de lavado

Técnicas y normas que aplica

Técnica de masaje capilar

Datos e informaciones que utiliza

Información de productos para lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Proveedores.

Clientes

Con los demás profesiones que trabajan en conjunto, colorista, cortador, peinador

Encargado de salón

Funciones que ejerce el profesional	
3. Realizar en el cabello cambios de formas estructurales y de colores parciales o totales.	
Actividades	Criterios de Realización
Seleccionar el color a preparar	<ul style="list-style-type: none"> • Se define el proceso de colorimetría en función al estado del cabello y cuero cabelludo y las características y demandas del cliente. • Se identifica el proceso a aplicar según el color de base • Se evalúa si existen procesos químicos sobre el cabello a tratar en forma previa a la aplicación que se va a efectuar • Se considera el porcentaje de canas y tipo (cristalina u opaca) • Se observa el tono reflejo para neutralizar y combinar color. • Se acomoda al cliente en la posición anatómica adecuada, utilizando los accesorios y elementos adecuados para la protección en función de los requerimientos de la técnica a aplicar. • Se verifica que el cliente no presente alergias por la aplicación de los productos para coloración del cabello • Se consulta al cliente si esta bajo tratamiento médico
Realizar el cambio del color del cabello	<ul style="list-style-type: none"> • Se acomoda al cliente para la aplicación del color verificando la presencia de bata, capa y toalla. • Se aplica cosmético protector en las zonas de la piel de la cara y cuello cercanas al cuero cabelludo y/o al cuero cabelludo para evitar posibles irritaciones o manchas • Se prepara el color considerando la graduación del revelador u oxigenación de acuerdo al trabajo a realizar • Se controla el peso del agua oxigenada a utilizar verificando que no supere los 40 volúmenes • Se prepara el cabello para el teñido, aplicando técnicas complementarias de pre-oxidación, decoloración, pre-pigmentación o decapado. • Se prepara el color combinando materia prima a utilizar aplicando criterios de colorimetría • Se determina la proporción y el volumen de agua oxigenada a utilizar de acuerdo a las indicaciones del fabricante y del proceso a realizar

	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplica el color considerando si es cabello virgen o teñido y densidad de las canas • Se considera la edad del cliente para verificar el aporte de calorías y su influencia en el proceso de coloración • Se realizan las operaciones básicas de preparación de los productos en condiciones de seguridad e higiene y respetando las pautas marcadas en los protocolos de bioseguridad correspondientes. • Se descartan los materiales desechables, realizando su disposición final en condiciones de higiene y evitando la generación de fuentes de contaminación posterior. • Se realiza la división de los mechones de cabello siguiendo las pautas establecidas para las técnicas que se decide aplicar. • Se aplica la mezcla colorante teniendo en cuenta las características del cabello, la zona que se desea teñir, el tipo de coloración y la técnica seleccionada. • Se controlan y la evolución del proceso de coloración verificando los tiempos de exposición y procediendo a su retirada en el momento oportuno. • Se determina el tiempo de exposición necesario para lograr el resultado deseado en función a los productos, las técnicas de aplicación y la sensibilidad del cliente. • Se registran en la ficha del cliente fecha y detalle del proceso de coloración aplicado • Se evalúa el resultado del proceso técnico, constatándose el grado de satisfacción de las de las expectativas del cliente y aplicando, de acuerdo a las circunstancias, los mecanismos de corrección pertinentes. • Se informa al cliente las técnicas de higiene y sobre los productos a ser utilizados para mantener los resultados obtenidos.
<p>Realizar cambios de forma permanente en el cabello</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se acomoda al cliente para la aplicación de productos de rizado o alisado verificando la presencia de bata, capa y toalla. • Se realizan las operaciones básicas de preparación de los productos en condiciones de seguridad e higiene y respetando las pautas marcadas en los protocolos de bioseguridad correspondientes. • Se aplica cosmético protector en las

	<p>zonas de la piel de la cara y cuello cercanas al cuero cabelludo y/o al cuero cabelludo para evitar posibles irritaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se controlan y la evolución del proceso de rizado y/o alisado verificando los tiempos de exposición y procediendo a su retirada en el momento oportuno • Se extiende por toda la longitud del cabello el cosmético para el alisado y se peina, dejando el cabello lo más liso posible durante el tiempo de exposición • Se aplican las técnicas de neutralizado para detener el proceso de rizado o alisado del cabello • Se registran en la ficha del cliente fecha y detalle del proceso de cambio de forma estructural aplicado • Se evalúa el resultado del proceso técnico, constatándose el grado de satisfacción de las de las expectativas del cliente y aplicando, de acuerdo a las circunstancias, los mecanismos de corrección pertinentes. • Se informa al cliente las técnicas de higiene y sobre los productos a ser utilizados para mantener los resultados obtenidos.
--	---

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 3 Realizar en el cabello cambios de de formas estructurales y de colores parciales o totales

Principales resultados esperados de su trabajo

*Cambios de estructura y/o coloración total o parcial del cabello.
Cambios de coloración en el pelo de cejas, barba y bigote.*

Medios de producción que utiliza

Sillón, pinceles, peines, paletas, recipientes, espátula, pinzas, densímetro, aparatos de calor con o sin aire: infrarrojos, secadores, otros, gorros, discos de plástico, recipientes de plástico, guantes, cronómetro, papel de aluminio y otros para la aplicación de mechas, productos oxidantes en sus distintas formas cosméticas, productos colorantes, mordientes, productos decapantes, productos cosméticos protectores, capa, delantal, toallas, bata, productos desinfectantes, aparato esterilizador por rayos ultravioleta o autoclave.

*Contenedores para material reciclable y contaminante.
Equipos informáticos.
Botiquín.*

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Aplicación de productos cosméticos para la coloración total o parcial del cabello

Técnicas y normas que aplica

Técnicas de colorimetría

Datos e informaciones que utiliza

Información de productos cosméticos(tinturas, reveladores, ampollas)

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Asistente

Funciones que ejerce el profesional	
4. Modificar la forma del cabello, peinarlo y recogerlo	
Actividades	Criterios de Realización
<p>Colocar pelucas, postizos y extensiones, adaptados a las características, a las demandas y necesidades del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se seleccionan los postizos y pelucas teniendo en cuenta la densidad, longitud y el color del cabello así como las características y demandas del cliente. • Se preparan y acondicionan los postizos y pelucas en función del estilo seleccionado. • Se colocan los postizos y pelucas y se adaptan de tal forma que su aspecto sea natural y coincida con las expectativas del cliente. • Se adecuan las técnicas de aplicación de extensiones a las características, la fijación y estilo del peinado protegiendo el cuero cabelludo con los medios adecuados.
<p>Realizar el cambio de forma temporal en función del estilo de peinado y/o recogido, adaptándola a la complexión física y a las características morfológicas del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se divide el cabello en mechones según los requerimientos técnicos del cambio de forma que se vaya a realizar. • Se aplican técnicas de recogidos del cabello adaptándolas a las características y a las demandas del cliente y utilizando las técnicas asociadas como particiones, cardado, pulido, aplicación de postizos y adornos con destreza y respetando las normas de seguridad. • Se seleccionan los materiales, útiles, accesorios y cosméticos para fijar necesarios para la realización de la recogida función de la técnica a aplicar, la duración y de la estética del recogido. • Se seca el cabello verificando y graduando la temperatura y la distancia en función de del estado y grado de humedad del cabello y la sensibilidad del cliente, en caso que corresponda se retiran con precaución moldes para no dañar la fibra capilar y no producir sensaciones desagradables. • Se realizan las operaciones técnicas de acabado utilizando los útiles y accesorios necesarios y aplicando los cosméticos correspondientes en función de lo que se desea lograr.
<p>Evaluar el resultado final del proceso técnico, informando y asesorando al cliente sobre las medidas necesarias para mantener las condiciones de los resultados alcanzados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se analiza el resultado final del proceso técnico, contrastándose con las expectativas del cliente valorando su grado de satisfacción, aplicando en caso de ser necesario, las técnicas de corrección apropiadas.

	<ul style="list-style-type: none">• Se informa al cliente a cerca de las condiciones ideales para el mantenimiento de los resultados obtenidos en el peinado o recogido.• Se informa al cliente sobre los cuidados y los productos cosméticos para el mantenimiento y conservación de postizos y pelucas.• Se sugiere los productos cosméticos adecuados para la conservación, la prolongación del efecto conseguido por medio del cambio de forma indicando la forma y frecuencia de aplicación del producto aconsejado y realizando la venta atenta al protocolo del establecimiento.
--	---

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 4

Modificar la forma del cabello, peinarlo y recogerlo

Principales resultados esperados de su trabajo

Cambios de forma temporal en el cabello. Cabello ordenado, peinado y/o recogido obteniendo el estilo seleccionado. Pelucas, postizos y extensiones adaptados al cliente en función del estilo seleccionado.

Medios de producción que utiliza

Sillón, tocador, aparatos eléctricos para moldeado, secado y acabado con todos sus accesorios: secadores fijos o de mano, cepillo eléctrico, tenacillas, planchas, aparatos productores de calor sin aire. Peines, cepillos, recipiente, moldes, pinzas, probeta, pulverizador, aguja de coser, hilo, pinchos, horquillas, adornos para el cabello, clips, agujas de moño, redecilla, gomas, protectores, papel de aluminio, gorro, aparatos eléctricos activadores, aparatos eléctricos para moldeado, secado y acabado con toda su gama de accesorios: secadores fijos o móviles, cepillo eléctrico, tenacillas, planchas, aparatos productores de calor sin aire.

Postizos, cabello natural para extensiones. Productos cosméticos de uso frecuente en acabados, productos y equipos para limpieza, desinfección y esterilización de material, algodón, bata, peinador, toallas, capa, guantes, delantal. Contenedores para materiales reciclables y contaminantes.

Equipos informáticos. Botiquín.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Técnicas y normas que aplica

Programas informáticos de cambios de peinados, pelucas, postizos y extensiones. Programas audiovisuales y multimedia. Normativa vigente para salones de peluquería. Bibliografía científico-técnica especializada.

Datos e informaciones que utiliza

Utilizada Información técnica de productos y aparatos. Álbumes de diferentes estilos. Métodos de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de atención al cliente. Manuales técnicos y de primeros auxilios.

Revistas especializadas. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente.

Manuales de higiene postural.

Generada Ficha técnica y comercial del cliente, protocolo de trabajos técnicos, álbumes de estilos.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Funciones que ejerce el profesional	
5. Cortar el cabello y acondicionar la estética del rostro	
Actividades	Criterios de Realización
<p>Acondicionar y disponer los elementos técnicos para la realización del proceso de corte del cabello y acondicionamiento del rostro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica si de las herramientas, aparatos y útiles a utilizar se encuentran en perfectas condiciones para su uso verificando la limpieza y el estado de los filos. • Se realiza la esterilización de los instrumentos utilizando los medios físicos y/o químicos en función de los materiales que los componen y del uso al que están destinados. • Se seleccionan las herramientas, los aparatos y los útiles en función a las tareas a realizar ordenándolas según se vayan a utilizar en un lugar de fácil acceso. • Se desechan las cuchillas de navajas o maquinas y útiles cortantes de un solo uso garantizando las condiciones de bioseguridad establecidas por las normas correspondientes.
<p>Realizar diferentes estilos de corte de cabello combinando distintas técnicas y adaptándolas a las características físicas y demandas del cliente, así como a su estilo y tipo de vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplican las técnicas de corte del cabello tijeras, navajas o maquinas se realizan de acuerdo a las formas básicas o tipos de corte para conseguir diferentes estilos. • Se establece la longitud, dirección y localización de la mecha guía de acuerdo al estilo y a la longitud del corte. • Se realiza el estilo de corte adaptándolos a las características físicas y al estilo del cliente teniendo en cuenta sus demandas y necesidades. • Se aplican las técnicas asociadas para lograr obtener diferentes acabados corte recto, curvo, entresacado, degradado, desfilado y otros dentro de un mismo estilo de corte. • Se manejan las herramientas, los aparatos y utensilios en condiciones de seguridad e higiene adecuadas, de acuerdo al procedimiento de ejecución de la técnica y en función del estilo de corte adoptado. • Se comprueban las medidas y los volúmenes obtenidos en función del estilo y al acabado pretendido. • Se extreman las precauciones en el caso de clientes infantiles garantizando la seguridad durante la aplicación de la técnica adoptada.

	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene durante todo el proceso de corte el grado de humedad necesario para su realización.
<p>Realizar las técnicas de rasurado y arreglo de barba y bigote, en función de las demandas y necesidades del cliente y observando las condiciones de seguridad y salud necesarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se selecciona la técnica de arreglo o rasurado en función del tipo de pelo y de las características y demandas del cliente y se realiza de forma secuenciada según el protocolo de trabajo establecido. • Se adapta el arreglo de barba y bigote, medidas y contornos a las características anatómicas y morfológicas del cliente. • Se verifica que el cliente adopte una posición anatómica adecuada y se adoptan las medidas de protección en función de las condiciones de seguridad y salubridad requeridas para las operaciones técnicas a realizar. • Se realizan las maniobras de masaje facial en función de los requerimientos técnicos y del efecto que se desee obtener aplicando los productos atendiendo a las indicaciones técnicas sobre las pautas de utilización.
<p>Valorar el resultado final del estilo de corte de cabello y el arreglo y rasurado de barba y bigote, con respecto al objetivo definido y determinar el índice de satisfacción del cliente, informándole y asesorándole sobre las medidas necesarias para el mejor mantenimiento de los resultados obtenidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa al cliente con relación a los efectos positivos producidos a partir del corte de cabello y/o arreglo y rasurado de barba y/o bigote en su imagen personal. • Se evalúa el resultado del proceso técnico, constatándose el grado de satisfacción de las expectativas del cliente y aplicando, de acuerdo a las circunstancias, los mecanismos de corrección pertinentes. • Se informa al cliente con relación a las mejores condiciones para el mantenimiento de los resultados obtenidos, en particular sobre la forma de secar y peinar el cabello y sobre los productos cosméticos que se deba aplicar.
	<ul style="list-style-type: none"> •

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 5 Cortar el cabello y acondicionar la estética del rostro

Principales resultados esperados de su trabajo

*Cambios de medidas y volúmenes del cabello según el estilo pretendido y deseos del cliente.
Rasurado y arreglo de barba y bigote.*

Medios de producción que utiliza

Sillón, tocador, capas, toallas, batas, collarines de papel, peines, tijeras: entresacar, tallista, recta, curva, corta, larga, otras; navajas: barbera, de cuchillas, otras; suavizador, y maquinillas eléctricas, pulverizadores, recipientes, cepillos, pinzas separadoras del cabello, cepillos para la ropa y para la piel, polvos de talco, espejo de mano, productos cosméticos para después del corte, hemostáticos, antisépticos, desinfectantes, equipos para la esterilización por medios físicos: radiaciones, temperatura, otros.

Programas audiovisuales y multimedia.

Contenedores para material reciclable y contaminante.

Equipos informáticos.

Botiquín.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Técnicas y normas que aplica

Protocolos de trabajos técnicos de corte. Protocolo de atención al cliente.

Datos e informaciones que utiliza

Álbum de estilos y protocolo de atención al cliente.

Manual de cosmetología. Manual de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Normativa vigente de salones de peluquería. Bibliografía técnica-científico especializada. Programas informáticos de diferentes técnicas y resultados de cortes. Programas audiovisuales y multimedia. Revistas profesionales.

Ficha técnica del cliente, protocolos de trabajos técnicos.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Funciones que ejerce el profesional	
6. Asesorar y vender productos cosméticos para el cuidado del cabello y del cuero cabelludo	
Actividades	Criterios de Realización
<p>Identificar las demandas y necesidades del cliente para informar y asesorar sobre los productos cosméticos, útiles, aparatos y servicios para imagen personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplican técnicas para identificar y detectar las demandas y necesidades del cliente y poder satisfacerlas por medio de la selección los productos cosméticos, útiles, aparatos o servicios apropiados. • Se informa al cliente en un lenguaje claro y comprensible, sobre la gama de útiles y aparatos de uso en peluquería y estética que pueden dar respuesta a sus demandas, así como del material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes. • Se informa al cliente sobre las características más significativas del producto cosmético objeto de la venta (color, olor, textura, forma cosmética y propiedades, función y efectos), así como sobre las características que los diferencian de los de la competencia, apoyando la información en argumentos técnicos, tales como composición, mecanismos de actuación y criterios de selección del producto cosmético.
<p>Atender quejas y reclamos de los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica la naturaleza de la queja o reclamo presentado por el cliente, cumplimentando correctamente la documentación que se requiera, adoptando una actitud positiva e informando al cliente el proceso que debe seguir. • Se adopta una postura segura mostrando interés y preservando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la organización y aplicando la normativa vigente. • Se registran las quejas y reclamos como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, soporte informático donde se vierta el proceso. • Se trasmite al superior jerárquico con rapidez cuando la resolución de la queja o reclamo sobrepasa la responsabilidad asignada, para la toma de decisión correspondiente.
<p>Realizar ventas, demostraciones y promociones del producto cosmético o aparato que se vende, mediante la aplicación de técnicas específicas, asesorando y destacando las características y propiedades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica la estrategia a utilizar para la venta en función del tipo o perfil del cliente utilizando técnicas de venta y comunicación precisas para dar respuesta adecuada a las objeciones que

<p>que lo hacen idóneo para el cliente.</p>	<p>se puedan plantear.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se asesora con claridad y exactitud al cliente sobre productos y servicios que pueden satisfacer sus necesidades, usos, características, precios, beneficios, formas comerciales, entre otros utilizando los argumentos adecuados en función del tipo de cliente y ofreciendo otros productos y servicios sustitutos en caso de no poder suministrar los solicitados. • Se informa al cliente con relación a las pautas de utilización y aplicación de productos cosméticos tomando en cuenta la información suministrada por el fabricante del producto. • Se aplican técnicas de promoción y/o venta adecuadas en función de la estrategia comercial establecidas por la organización. • Se realiza la propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación, prolongación o potenciación del efecto conseguido, atendiendo al protocolo establecido e indicando al cliente, cantidad, forma y frecuencia de aplicación del producto que se le ha aconsejado.
	<ul style="list-style-type: none"> •

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 6 Asesorar y vender productos para el cuidado del cabello y del cuero cabelludo

Principales resultados esperados de su trabajo

*Bases de datos de promoción y venta de productos y servicios de estética.
Asesoramiento técnico y demostraciones a clientes.*

Medios de producción que utiliza

*Programas bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas.
Equipos informáticos.*

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Técnicas y normas que aplica

Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Legislación vigente sobre cosméticos, productos y aparatos.

Soportes publicitarios: folletos, catálogos, otros. Revistas especializadas. Información de "stock" en almacén. Fichas de clientes.

Información general y comercial de la empresa Plan de marketing. Listado de clasificación de clientes. Bases de datos. Argumentos de venta, modelo de quejas o reclamaciones. Textos sobre temas comerciales.

Datos e informaciones que utiliza

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, coloretos, 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.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo
