



TÉCNICO
EN PELUQUERÍA
Y ESTÉTICA

Preparación del entorno profesional

COORDINADORA

María Mancera Rodríguez

ARÁN

Autora

Coordinadora

María Mancera Rodríguez

Profesora titulada para la formación ocupacional de Estética, Maquillaje y Asesoría de Imagen Integral. Funciones de dirección de empresa. Formación de equipo a nivel técnico y teórico. Presenta la documentación para la impartición de los módulos, conforme a lo establecido en la normativa vigente que regulan los diferentes certificados de profesionalidad.

Índice

Capítulo 1

Imagen personal en el entorno de trabajo	13
1. Higiene corporal y oral	14
2. Aspecto del cabello y las uñas que debe presentar un profesional	18
3. Vestuario	20
4. Recomendaciones ergonómicas.....	22
5. Medidas de protección del profesional	24
6. Aptitudes y cualidades del futuro profesional	28
7. Deontología profesional: derechos y deberes.....	32

Capítulo 2

Preparación de las instalaciones	39
1. Microorganismos: concepto y tipos.....	40
2. Infección e infestación	42
3. Microorganismos patógenos y parásitos que se pueden transmitir en la prestación de servicios. Medios de transmisión y medidas preventivas.....	44
4. Conceptos de higiene, desinfección, desinfectación, asepsia y esterilización	53
5. Métodos de higiene, desinfección y esterilización: físicos y químicos	58
6. Aparatos utilizados para desinfectar y esterilizar los materiales	62
7. Proceso de limpieza y desinfección de útiles, aparatos, equipos, mobiliario e instalaciones	64
8. Protocolos de actuación para la limpieza, desinfección y esterilización en el salón	68

9. Precauciones en la aplicación de los procesos de higiene, desinfección y esterilización	70
10. Ejecución práctica de las técnicas de limpieza, desinfección y esterilización	74
11. Recogida selectiva de materiales de desecho	77
12. Especificaciones de seguridad y medioambientales requeridas	79

Capítulo 3

Recepción de materiales y productos	87
1. Tipos de materiales y productos.....	89
2. Organización de útiles y equipos	91
3. Condiciones de almacenamiento de los productos cosméticos.....	93
4. Manipulación de productos. Normas de seguridad	95
5. Técnicas de almacenamiento y control de existencia de los productos	96
6. Especificaciones de seguridad y medioambientales requeridas	97

Capítulo 4

Acomodación del cliente	111
1. Normas básicas de comportamiento.....	112
2. Recepción y preparación del cliente	114
3. Técnicas de atención al cliente: presencial y telefónica.....	124
4. Normas básicas de comunicación verbal y no verbal en el entorno profesional	131
5. Ficha de cliente: control de datos y archivos	138
6. Recomendaciones ergonómicas para el cliente en función de la técnica a realizar.....	141
7. Medidas y equipos de preparación y protección para el cliente según los procesos a realizar.....	144
8. La calidad en la prestación del servicio. Elementos que miden la calidad del servicio.....	146
9. Causas determinantes en la insatisfacción del cliente. Estrategias de atención a clientes insatisfechos	148
Soluciones “Evalúate tú mismo”	157

CAPÍTULO

I



IMAGEN PERSONAL EN EL ENTORNO DE TRABAJO

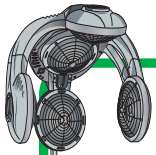
María Mancera Rodríguez

Sumario

1. Higiene corporal y oral
 2. Aspecto del cabello y las uñas que debe presentar un profesional
 3. Vestuario
 4. Recomendaciones ergonómicas
 5. Medidas de protección del profesional
 6. Aptitudes y cualidades del futuro profesional
 7. Deontología profesional: derechos y deberes
- Resumen, glosario, ejercicios y test de evaluación

La **imagen personal** es un aspecto muy importante que debemos cuidar y, sobre todo, en el entorno de trabajo. Es nuestra carta de presentación no solo para los clientes que vayamos a recibir sino también para los colaboradores, compañeros o proveedores. Por eso, debemos cuidarlo mucho y tener presente todos los aspectos que vamos a tratar en este capítulo.

El aspecto que transmitamos con nuestro peinado, la higiene, el maquillaje y la forma de vestir, son esenciales para nuestro día a día y las relaciones profesionales. Con un solo vistazo podemos transmitir mucha información acerca de nosotros.



Podemos definir la higiene personal como el conjunto de acciones que realiza una persona a lo largo del día para mantenerse limpio y aseado.

I. HIGIENE CORPORAL Y ORAL

La **higiene personal** está formada por una serie de acciones que deben estar presentes, obligatoriamente, en tu rutina de hábitos saludables.

Es **uno de los pilares fundamentales de la salud** y por eso ha de tenerse siempre controlada. Si te mantienes limpio y con una higiene personal adecuada, te mantendrás sano.

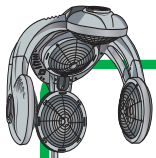
Podemos definir la higiene personal como el **conjunto de acciones que realiza una persona a lo largo del día para mantenerse limpio y aseado**. Toda esta serie de actuaciones debe realizarse todos los días. El estar limpio y aseado es algo bueno para la salud, tanto corporal como mental. Por ejemplo, el baño puede ser algo muy relajante que te ayude a liberar tensiones después de un duro día. También puede que te relaje el cepillarte el pelo o hidratarte la piel a la vez que te realizas un automasaje. Por lo tanto, **la higiene personal es más que necesaria para llevar un estilo de vida saludable**.

Gracias a la higiene personal, vas a prevenir multitud de enfermedades que podrías tener si no te mantuvieras limpio y aseado. Es de vital importancia conocer todos los pasos que tienes que seguir para mantener tu **higiene personal**. Una vez que tengas toda la información, solo

INFORMACIÓN IMPORTANTE



Networking para encontrar un empleo. Encontrar un empleo no es fácil y no todas las ofertas de trabajo se hacen de forma pública. Es importante tener referencias y aptitudes que validen tu trabajo. Si dispones de una buena red de contactos profesionales te ayudarán a que te familiarices con ese sector y el mundo laboral. Recuerda que el trabajo llama al trabajo.



Las manos suelen ser muy a menudo un foco de atención de las miradas de nuestro entorno, y es muy recomendable cuidarlas. En este caso, entra en juego la manicura perfecta para llevar a tu entorno laboral, que dependerá mucho de tu profesión.

- › **Cuidar las manos después del lavado.** Con el lavado, las manos pierden hidratación natural, por lo que será necesario aplicar una crema hidratante para restablecer el equilibrio y la hidratación natural de la piel.
- › **Usar guantes cuando sea necesario.** A pesar de que no siempre resulta práctico o seguro emplear guantes al trabajar en los tratamientos, los guantes y otros equipos de protección individual deben emplearse siempre que sea posible para proporcionar un escudo protector.
- › **Informar de los problemas dérmicos inmediatamente.** Los trabajadores deben haber sido informados de la importancia de una actuación precoz ante la aparición de afecciones. Informar de estas es el camino más rápido para aplicar los tratamientos y evitar daños mayores.

2.2. Manicura perfecta para ir a trabajar



Figura 4. Cuidado de manos.

Las **manos** suelen ser muy a menudo un **foco de atención de las miradas** de nuestro entorno, y es muy recomendable cuidarlas. En este caso, entra en juego **la manicura perfecta** para llevar a tu entorno laboral, que dependerá mucho de tu profesión.

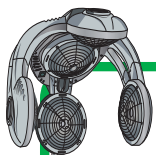
Antes de establecer unas normas de cómo maquillarnos las uñas para el trabajo, es importante que conozcas que todo **depende de nuestra profesión y del trabajo que ejerzamos**. En primer lugar, en el caso de una doctora o de una esteticista, su trabajo es 100 % manual, y por ello debería llevar las manos totalmente despejadas de pintura.

En otros casos de trabajos manuales, como los profesionales de centros de estética, suelen llevar las manos maquilladas porque se dedican a ello y pueden dar así ejemplo de su trabajo, siempre y cuando se elija bien el tono y el tipo de diseño para ello en unas uñas cortas (Figura 4).

3. VESTUARIO

El **uniforme** es el símbolo del centro de estética y, por tanto, la imagen profesional y personal depende de él. Transmitir una **buena imagen**, como hemos explicado, es clave para poder generar en los clientes una sensación de confianza y buenos resultados, ya que todos buscan un objetivo común: mejorar su imagen y bienestar.

Es muy importante que **la ropa de trabajo se adapte tanto a la imagen corporativa del salón como a la profesión** que se desempeña. Independientemente del trabajo que se realice: peluquería, centro de belleza, depilación, uñas, masajes, *spa*, etc., todos los centros de belleza deben tener unas pautas de vestuario para poder identificar a los empleados que trabajan en él.



El uniforme es el símbolo del centro de estética, y, por tanto, la imagen profesional y personal depende de él.

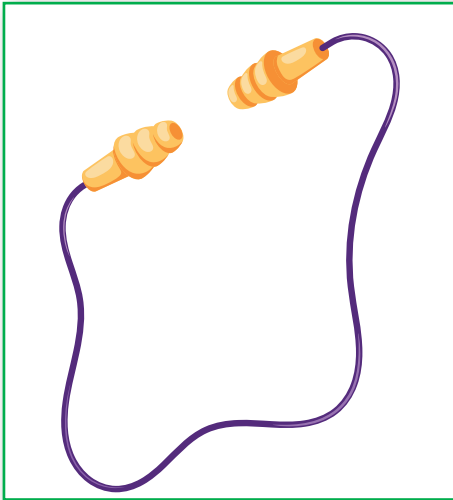


Figura 9. Protección auditiva.



Figura 10. Protección de manos.

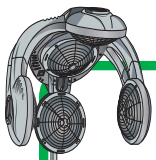


Figura 11. Ropa de trabajo.

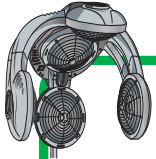
Para un mejor desempeño de tu trabajo y disminuir al máximo los riesgos de infección, se deben utilizar los **elementos de protección que son una barrera** para evitar la contaminación.

Estos **métodos de barrera** son:

- › Uso de guantes.** El uso de guantes desechables de talla correcta es una barrera física contra los microorganismos en los residuos y otras superficies con las que estamos en contacto.
 - ▮ Precauciones para el uso de guantes:**
 - ▮ Lavar y secar previamente las manos.
 - ▮ Revisar los guantes para que no se encuentren rotos ni perforados. Usar un par de guantes por usuario.
 - ▮ Utilizar un par de guantes para cada procedimiento.
 - ▮ Evita mojarlos y que el agua entre dentro de los guantes.
 - ▮ Cambia los guantes con frecuencia.
 - ▮ Los pasos para la postura de guantes:**
 - ▮ Antes de colocarte los guantes debes lavarte perfectamente las manos y secarlas muy bien, con esto se evitará la infección por hongos.



Para un mejor desempeño de tu trabajo y disminuir al máximo los riesgos de infección, se deben utilizar los elementos de protección que son una barrera para evitar la contaminación.



*El término **ectoparásitos** se refiere, por lo general, a organismos como garrapatas, pulgas, piojos y ácaros que pueden adherirse a la piel o escharbar en ella y permanecer allí durante largos periodos.*

3.5.3. Ectoparásitos

El término **ectoparásitos** se refiere, por lo general, a organismos como garrapatas, pulgas, piojos y ácaros que pueden adherirse a la piel o escharbar en ella y permanecer allí durante largos periodos.

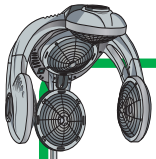
Los piojos de la cabeza son insectos pequeños sin alas que viven y se reproducen en el cabello humano y se alimentan chupando la sangre del cuero cabelludo.

3.6. Vías de transmisión

Las principales **vías de transmisión** de microorganismos en el ámbito laboral son **el contacto, las gotas y el aire**. El contacto indirecto es la vía más importante y frecuente de transmisión de las infecciones relacionadas con la asistencia a los centros de estética

► **Transmisión por contacto.** Puede ser por contacto directo o indirecto.

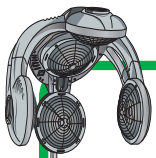
- **Por contacto directo.** Entre la fuente de infección y el huésped susceptible hay un contacto muy estrecho, como en los tratamientos corporales o faciales. La transmisión se produce por transferencia física de los microorganismos desde la persona infectada o colonizada hasta el huésped susceptible (Figura 8).
- **Por contacto indirecto.** Entre la fuente de infección y el huésped susceptible hay un elemento intermediario contaminado (material, equipamiento, superficies, manos sin lavar o guantes no retirados).



Transmisión por contacto: puede ser por contacto directo o indirecto.

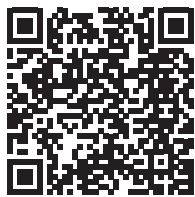


Figura 8. Transmisión por contacto directo.



Transmisión por gotas: los microorganismos alcanzan al huésped susceptible a través de las gotas de secreciones orales y respiratorias, mediante la tos, el estornudo y el habla.

► **Transmisión por gotas.** Los microorganismos alcanzan al huésped susceptible a través de las gotas de secreciones orales y respiratorias, mediante la tos, el estornudo y el habla. Las gotas son vehiculizadas a través del aire y se depositan en la conjuntiva o en las mucosas de la nariz y de la boca del huésped. Viajan a corta distancia (generalmente 1 metro) y no quedan suspendidas en el aire por mucho tiempo, por lo que la transmisión requiere el contacto cercano entre la fuente de infección y la persona susceptible.



https://www.youtube.com/watch?time_continue=10&v=csPtE2ysnMM&feature=emb_logo

Conoce los riesgos a los que estás expuesto en servicios de belleza

Para garantizar que la desinfección se realiza con éxito, asegúrese de que se mezcla correctamente, de que se cumple el tiempo de contacto requerido y de que se cambia la solución desinfectante utilizada para la inmersión de forma adecuada.

8.2.3. Paso 3: esterilización (opcional)

El paso número tres es la esterilización. A pesar de que este paso no sea obligatorio, es importante conocerlo. Es poco común que se requiera la esterilización en el sector de la belleza profesional, ya que **suele llevarse a cabo en el contexto médico**. La esterilización es la **destrucción total de toda vida microbiana**.

La forma más frecuente de esterilización es la realizada con un autoclave, que emplea calor y presión para destruir los microbios.

9. PRECAUCIONES EN LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE HIGIENE, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN

9.1. Precauciones en la aplicación en los procesos de higiene

En este proceso las precauciones se deben tener en cuenta, junto con los **métodos químicos utilizados**.

Generalmente, son agentes líquidos que actúan bloqueando una función celular del microorganismo para producirle la muerte (actúan en pared celular o membrana, grupo enzimático o proteínas). Algunos agentes actúan también como esterilizantes (Figura 26).



Importante:

- › Usar un solo desinfectante a la vez.
- › Las soluciones deben hacerse en recipientes limpios.
- › Los envases casi vacíos no deben rellenarse.
- › No mezclar desinfectantes, salvo que uno sea alcohol.
- › No mezclar desinfectantes con detergentes.
- › Vigilar y controlar la fecha de caducidad de cada producto antiséptico o desinfectante.

9.1.1. Glutaraldehído

Acción **desinfectante y esterilizante**.

Forma de uso: solución al 2 % en pH alcalino (7 a 9). Ya preparado, es estable durante aproximadamente 15 días si está en recipientes tapados.

Figura 26. Precauciones con los desinfectantes.



Figura 3. Componentes de la sala de espera.

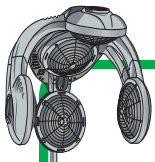


Figura 4. Componentes de la cabina de estética.



https://www.aemps.gob.es/publicaciones/publica/regulacion_med-PS/v2/docs/reg_med-PS-v2-light.pdf

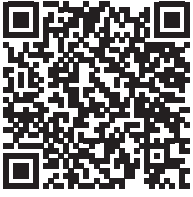
Cómo se regulan los medicamentos y productos sanitarios en España



Todos los productos de belleza pasan unos altos estándares de control, incluido un control de microbiología, una de las partes más importantes que hay que tener en cuenta en un producto cosmético. Por ello, todos los lotes que se fabrican cumplen rigurosamente con la normativa impuesta por el Ministerio de Sanidad y la Agencia Española del Medicamento.

› **Instrumental para la cabina.** Este material varía en función de los cosméticos y servicios que se ofrecen en cada caso. Los elementos comunes para lograr los mejores resultados son la **iluminación adecuada**, gradual a cada servicio, según necesitemos más o menos intensidad. Si los servicios que se ofrecen en el centro van a estar apoyados por técnicas electroestáticas, se equipará con **sistemas indicados para tratamientos corporales y faciales**, radiofrecuencia, ultrasonidos, etc. Los **sistemas de desinfección de material**, recordemos que la seguridad e higiene tienen su sello de garantía. Complementamos el equipamiento con **utensilios** como boles, bandejas, pinceles, desechables, papelera, cosméticos, etc. El **lavabo** en cabina ya es una herramienta obligada en los negocios, que se puede incorporar portátil si es necesario.

› **Cosméticos para la cabina.** Los tratamientos exclusivos que ofrecen los centros de belleza y bienestar tienen muchos beneficios, ya que permiten realizar diferentes usos como tratar la piel del cuerpo y la cara, perder volumen o mejorar las alteraciones que aparecen en la piel. Este tipo de tratamientos, que son denominados **tratamientos en cabina**, son aconsejados por profesionales expertos del mundo de la belleza. Pero es importante recordar que cada piel es un mundo, por eso los **productos faciales** que se utilizarán están destinados a tratamientos para todo tipo de pieles. Los **productos de cosmética profesional** para cabina se fabrican con principios activos específicos destinados a diferentes alteraciones y tipología de piel que el profesional debe conocer. La naturaleza de todos estos productos de consumo cosmético proviene de aceites vegetales, frutas y extractos, que son adaptados y personalizados según el tratamiento y el tipo de piel. Todos los productos de belleza pasan unos altos estándares de control, incluido un control de microbiología, una de las partes más importantes que tener en cuenta en un producto cosmético. Por ello, todos los lotes que se fabrican cumplen rigurosamente con la normativa impuesta por el Ministerio de Sanidad y la Agencia Española del Medicamento.



<https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales

- › Riesgos derivados del trabajo.
- › Marco normativo básico en prevención de riesgos laborales.
- › Riesgos relacionados con la seguridad en el trabajo.
- › Riesgos relacionados con el medio ambiente del trabajo.
- › Riesgos ergonómicos en peluquería y centros de estética.
- › Riesgos psicosociales.
- › Control y protección de riesgos.
- › Plan de emergencia.
- › Primeros auxilios.
- › Gestión de la prevención en las peluquerías y centros de estética.

De este modo, la **lista de riesgos** que tener en cuenta en el sector es realmente extensa, pero se puede clasificar en las siguientes categorías.

6.2.1. Riesgos químicos

El uso de determinados productos químicos expone a los trabajadores a **riesgos asociados al contacto y manipulación** de estas sustancias.

De este modo, la **dermatitis ocupacional** es uno de los principales riesgos del sector, ya que se estima que afecta al 75 % de los empleados. Además de reacciones alérgicas, el contacto con este tipo de sustancias (perióxidos, agua oxigenada, hidróxido de amonio, alcohol, ácidos cosméticos, etc.) se asocia a problemas de sensibilización alérgica en garganta, pulmones, nariz y ojos, afectaciones sobre el sistema nervioso central, problemas pulmonares, así como a una mayor prevalencia a sufrir asma. La prevención ante este tipo de riesgos pasa necesariamente por una **correcta formación del empleado** de forma que este conozca los riesgos y normas de empleo para cada sustancia y sepa manejar adecuadamente y con las precauciones necesarias (guantes, mascarilla, etc.) cada uno de los productos.

Además, no debemos olvidar que las **condiciones ambientales** deben ser apropiadas para facilitar la ventilación y reducir las posibilidades de inhalación de sustancias químicas (Figura 9).



Figura 9. Mascarillas para protección. Dispositivos protectores.

6.2.2. Riesgos por contacto eléctrico

El uso de secadores, cepillos térmicos, aparatos faciales, láser, infrarrojos, etc., es un foco de riesgo laboral debido al **contacto directo con la tensión**. Las lesiones pueden ir desde caídas, quemaduras internas y externas, hasta daños más graves por contacto directo con la tensión como tetanización muscular (se debe a un incontrolable movimiento de los músculos), paro cardíaco, paro respiratorio e incluso muerte por fibrilación ventricular.

- Utilizar las palabras “gracias” y “por favor”.** La gratitud tiene un poder extraordinario sobre las personas porque provoca una respuesta positiva duradera, como demuestra la psicología positiva. Las palabras “gracias” y “por favor” deben estar a la orden del día y marcar la diferencia, ya que tienen la capacidad de hacer el trabajo menos estresante (Figura 4).
- Ayudar a los clientes a entender las normas del salón o centro de estética.** El recepcionista, a menudo, se identifica como un mero coordinador del salón y sus colaboradores. En realidad, es esencial que comprenda todo el funcionamiento y la lógica del salón para que pueda responder a todas las preguntas de los clientes.
- Gestionar las citas de un modo eficiente.** La figura del recepcionista marca el tiempo, lo más importante del mundo. Durante la gestión de la reserva se deben evitar demasiados espacios vacíos (por ejemplo, huecos de 15 minutos) o sobrecargar a un colaborador con demasiado trabajo.



Figura 4. Gracias.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Hagamos un cálculo: cada **15 minutos perdidos**, el recepcionista pueden perder hasta 12.480 euros facturados por año a la empresa. En el caso de que en la agenda, a lo largo de un día, haya cuatro huecos vacíos durante 15 minutos, son un total de 60 minutos de ingresos perdidos. Así es como un **negocio** pierde una cantidad significativa:

- 1 hora perdida al día durante 6 días a la semana = 6 horas perdidas.
- 6 horas perdidas a la semana durante 52 semanas = 312 horas al año, equivalente a 39 días hábiles.

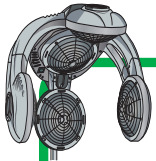
Si suponemos que en **una hora** se pueden ingresar por servicio o tratamiento 40 euros:

- 40 euros por una hora al día = 40 euros adicionales al día.
- 40 euros por 6 días a la semana = 240 euros adicionales a la semana.
- 240 euros por 52 semanas = 12.480 euros en ingresos adicionales por año.

De esta forma, solo **15 minutos** de momentos vacíos pueden suponerle a un salón perder más de 10.000 euros al año.



- Tratar a los colaboradores como clientes.** El equipo de colaboradores no debe ser subestimado, sino que son los clientes internos del salón. De esta manera, los coordinadores de la recepción y el salón tienen la tarea de ayudarles en la gestión de la jornada laboral y en la construcción de una experiencia única para los clientes. Deben ser



El uso de software es un sistema que sirve de gran ayuda para gestionar y organizar todas las tareas que se deben hacer durante el día en el centro de belleza.



<https://tpvgratis.com/tpv-123-estetica-spa.html>

Un programa innovador, con las características propias de un punto de venta, gratuito y con las mejores opciones para centros de estética y spa o balneario urbano

El **uso de software** es un sistema que sirve de gran ayuda para gestionar y organizar todas las tareas que se deben hacer durante el día en el centro de belleza. Con este tipo de programas se puede acceder a la agenda en cualquier momento a través del ordenador, tableta o móvil para estar al tanto de todas las tareas o servicios que estén realizando los colaboradores.

La **COVID-19** es un virus nuevo, desconocido anteriormente en la patología humana. De persona a persona se transmite por vía respiratoria a través de las gotas respiratorias de más de 5 micras cuando el enfermo presenta sintomatología respiratoria (tos y estornudos) y por contacto directo con secreciones de personas infectas a través de las manos. El periodo de incubación puede variar entre 2 y 14 días. Por ello, las mejores medidas de protección son el aislamiento de personas contagiadas y portadoras del virus y la higiene personal.

➤. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

La atención al cliente es el servicio que se ofrece a los clientes, tanto antes como después de que compren algo. Una buena atención al cliente hace que la **experiencia de compra** sea más agradable. No se trata solo de contestar preguntas, va mucho más allá. Es parte del compromiso que un profesional tiene con sus clientes. **La atención al cliente es la base del éxito de un negocio.**

Se dice que mantener un cliente es 5 veces más barato que conseguir uno nuevo, y para mantener un cliente la clave es una buena atención al cliente. Según parece, casi el 70 % de los clientes que cambian de proveedor lo hacen por el trato que reciben, no por el precio. Por eso, **una buena atención al cliente ayuda a conseguir más ventas con una inversión menor**, es decir, maximiza los beneficios y hace más rentable un negocio. Sin embargo, una mala atención al cliente destruye tu reputación.

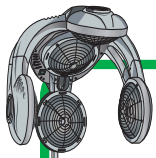


Figura 8. Incremento de ventas.

Los clientes son más exigentes que nunca. Además, en la era de Internet, es mucho más fácil para los clientes difundir el trato que reciben de un profesional o establecimiento. Así, una mala atención al cliente se hace viral en la red y pronto, no hay un solo potencial cliente que desconozca el hecho. Por eso una buena atención al cliente es más importante de lo que lo era en el pasado.

Un reciente estudio dice que el 86 % de los clientes estarían dispuestos a pagar más por una buena atención al cliente. Es por eso que hacer énfasis en una correcta atención al cliente no es una moda pasajera, es también una forma de ganar más dinero (Figura 8).

Quizás lo sensato sería segmentar (discriminar) los clientes en varios grupos, separando aquellos que es-



La comunicación verbal hace referencia a un tipo de comunicación que implica el uso de signos lingüísticos (grafías y fonemas). Esto quiere decir que requiere, necesariamente, el uso de palabras o expresiones escritas u orales.

4.1. Comunicación verbal

La **comunicación verbal** hace referencia a un tipo de comunicación que implica el uso de signos lingüísticos (grafías y fonemas). Esto quiere decir que requiere, necesariamente, el uso de palabras o expresiones escritas u orales.

La comunicación verbal y la comunicación no verbal son los dos grandes tipos de comunicación. Sin embargo, **la comunicación verbal es exclusiva de los seres humanos** porque implica el uso de la palabra.

El elemento básico en la comunicación oral es la voz. El **tono de voz** (agudo o grave), el énfasis, la entonación del mensaje, la velocidad, las pausas, etc., hacen que el mensaje se transmita de forma más o menos fluida.

Una misma frase puede ser interpretada con significados distintos, dependiendo de que se diga en voz muy baja o que se pronuncie a gritos, que se imprima un tono sarcástico o no, que se entone de una u otra forma.

Por lo tanto, es importante adaptar todos estos componentes de la voz a cada momento de la comunicación para que esta sea más efectiva (Figura 13).

Las **características básicas que debe tener un mensaje** para que sea entendido por el interlocutor son:

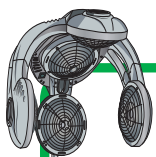
- › **Claridad.** Evitar palabras rebuscadas, expresiones técnicas, frases hechas, etc.
- › **Brevedad.** Es importante centrarse en el tema y emplear párrafos y frases cortas.
- › **Cortesía y amabilidad.** Se debe ser respetuoso y amable, saludando y presentándose al inicio de la conversación, manteniendo una actitud positiva durante la exposición, evitando las interrupciones, etc.
- › **Cercanía.** Se deben utilizar expresiones en primera persona y el nombre del receptor.

Para que la comunicación verbal sea efectiva, el vendedor debe seguir una serie de **recomendaciones básicas**:

- › **Planificar y organizar el mensaje.** El vendedor debe tener claro lo que desea transmitir y cómo hacerlo. No debe repetir frases u olvidarse de parte de su argumentación.
- › **Adaptar el mensaje al receptor.** Debe utilizar un lenguaje que el cliente entienda y destacar los beneficios del producto que satisfagan las necesidades reales del cliente.
- › **Orden lógico de argumentación.** Es preciso respetar una lógica en la exposición que despierte el interés en el interlocutor.
- › **Utilizar la capacidad de empatía.** El vendedor deberá valorar las auténticas necesidades del cliente, conocer cómo quiere el cliente que le expongan las razones de compra, cómo le gustaría ser tratado, etc., y actuar en consecuencia.



Figura 13. Comunicación verbal.



El elemento básico en la comunicación oral es la voz.

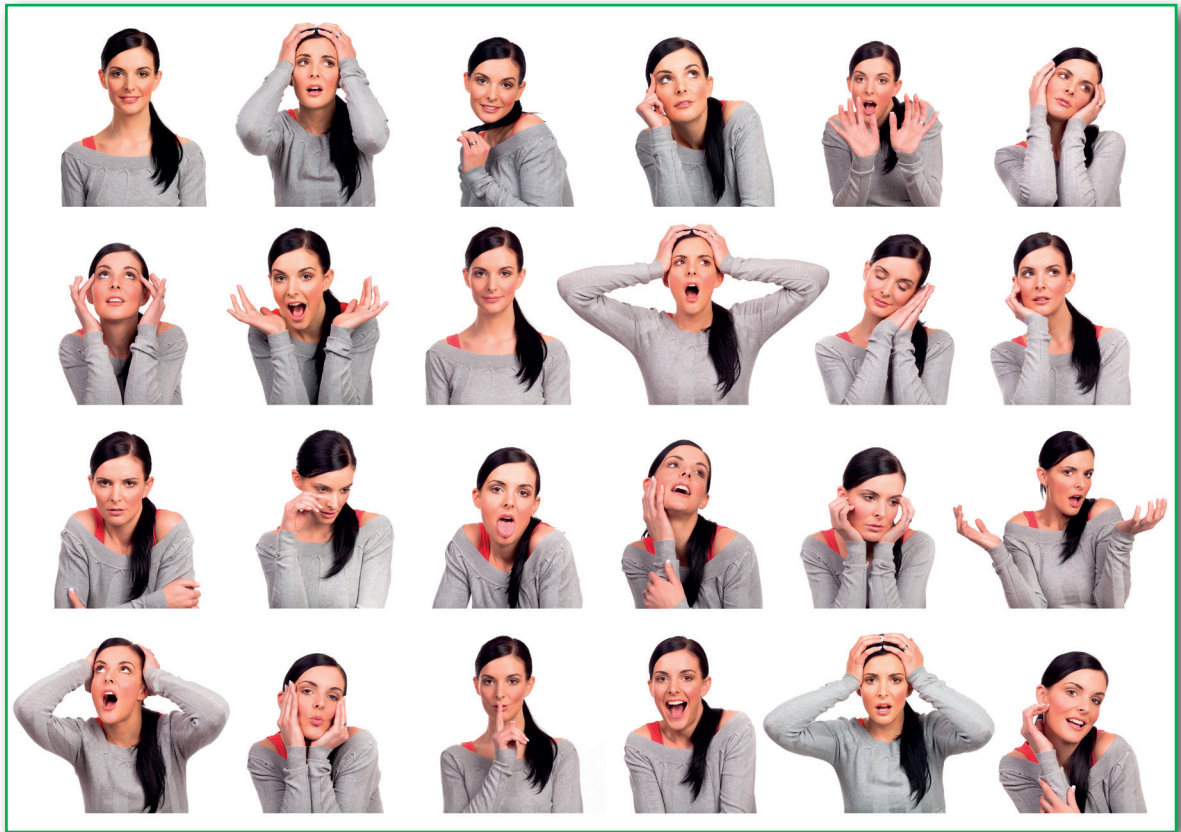
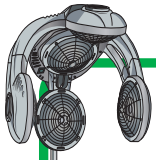


Figura 15. Expresiones faciales.

► **Evita los movimientos innecesarios.** Busca que tu mensaje sea el que hable. El lenguaje corporal te acompañará cada segundo durante el proceso de gestión de clientes, así que debes enfocar tu intención comunicativa y no permitir que acciones adicionales entorpezcan tu intención. Evita buscar la hora en tu reloj o sacar el teléfono móvil de tu bolsillo. Comunícate con la persona que tienes enfrente de manera clara y honesta para que tu comunicación no verbal se encuentre alineada con el contenido de tu comunicación verbal.

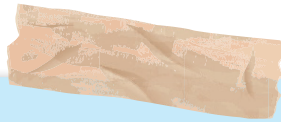


La información contenida en la ficha de cliente dependerá de cada empresa. Se caracteriza por ser breve y completa, por lo que hay una serie de datos que todas ellas deberían incluir para resultar útiles.

5. FICHA DE CLIENTE: CONTROL DE DATOS Y ARCHIVOS

La **información** contenida en la ficha de cliente dependerá de cada empresa. Se caracteriza por ser **breve y completa**, por lo que hay una serie de datos que todas ellas deberían incluir para resultar útiles. Por limitaciones de espacio no contienen demasiada información para así resultar fácil de utilizar, pero esta ha de ser la adecuada y estar muy bien resumida.

La ficha de cliente ha de reunir una **información base muy completa** que puede extraerse del expediente o historial del cliente, así como de las observaciones que realicen los comerciales o demás personal que esté en contacto directo con la clientela.



RESUMEN

- ✓ En este capítulo hemos desarrollado las **diferentes medidas de prevención de la transmisión de microorganismos**, incidiendo en las **precauciones estándar** que se deben aplicar a todos los clientes por parte de todos los profesionales, y las **precauciones adicionales necesarias** para la prevención de la transmisión de microorganismos específicos.
- ✓ El objetivo de este capítulo es difundir las **medidas de precaución** de la transmisión de microorganismos en los centros estéticos, con el fin de evitarla o limitarla. Los principales destinatarios son los profesionales que prestan cuidados a los clientes en los centros.
- ✓ Hemos hecho un repaso de las **actuaciones básicas y necesarias para contribuir a la mejora del medioambiente**.

G L O S A R I O

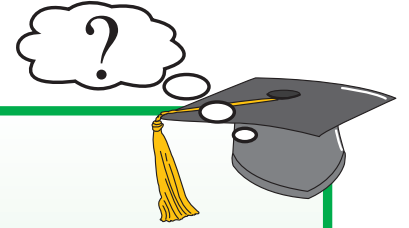
Candidiasis: infección provocada por un tipo de hongo conocido como Cándida que puede afectar a distintas partes del cuerpo. Si la candidiasis es oral, la conocemos como muguet; produce inflamación del esófago si se extiende a esta zona. También existen infecciones vaginales y genitales por Cándida, así como candidiasis en la piel, que crea erupción y picor. Si la candidiasis se extiende a la sangre, es más peligrosa.

Herpes zóster: también conocido como herpes a secas o "culebrilla"; es un sarpullido cutáneo causado por una infección de origen viral que afecta a los nervios que se encuentran justo debajo de la piel.

Organismos unicelulares: se denomina organismo unicelular a todas aquellas formas de vida cuyo cuerpo está compuesto por una única célula, y que no forman ningún tipo de tejido, estructura o cuerpo conjunto con otras de su especie.

Prion: una simple proteína, pero también un agente infeccioso capaz de causar enfermedades tan graves como la enfermedad de las vacas locas. Parásitos, hongos, bacterias y virus no son los únicos que pueden causar una infección. Hay algo más pequeño, más sencillo y más desconocido que también tiene la capacidad para causar estragos en tu cuerpo: los priones.

Protista: adjetivo que se emplea en el ámbito de la biología para denominar a los seres vivos que cuentan con células pertenecientes al grupo eucariota. Cuando se escribe con mayúscula inicial, el concepto hace referencia al reino que forman estos seres.



EJERCICIOS

- › E1. Cualidades esenciales como Técnico en Estética.
- › E2. Recepción del cliente.
- › E3. Protocolo de espera de los clientes.
- › E4. ¿Para qué sirve el uso de *software* en el centro de estética?
- › E5. Técnica telefónica de atención al cliente.



EVALÚATE TÚ MISMO

1. ¿Qué respuesta no es importante sobre la higiene personal, la indumentaria y el cuidado de las manos del profesional?:

- a) Mantener un aspecto aséptico y cuidado durante la jornada de trabajo.
- b) Llevar el pelo suelto y peinado.
- c) Lavado de manos continuo.
- d) Llevar indumentaria de uso exclusivo en el trabajo.

2. Para tener éxito en los negocios:

- a) No es suficiente tener un buen producto o servicio, también es necesario proyectar una buena imagen.
- b) La imagen profesional es lo más importante.
- c) Los productos son lo más importante.
- d) La imagen profesional y la decoración es lo más importante.

3. El trabajo del recepcionista tiene un impacto significativo en muchos aspectos de la actividad del salón. ¿Cuál de las respuestas no es uno de ellos?:

- a) Incrementar la venta de productos.
- b) Organizar las jornadas laborales de forma funcional y flexible.
- c) Limpiar las cabinas después de cada tratamiento.
- d) Mejorar la lealtad del cliente.



SOLUCIONES

EVALÚATE TÚ MISMO



http://www.aranformacion.es/_soluciones/index.asp?ID=49