

HARMONOGRAM SZKOLENIA
Projekt „Przez aktywność do zatrudnienia” (POWR.01.02.01-24-0027/20)

Nazwa szkolenia	„Kurs kosmetyczny z elementami obsługi klienta”			
Nazwa instytucji szkoleniowej	ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania szkolenia	od	26.10.2021	do	10.11.2021
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	43-100 Tychy, ul. Zaręby 7			

TERMINY ZAJĘĆ

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
MODUŁ SZKOLENIA: ZABIEGI KOSMETYCZNE			
26.10.2021	8.00-15.15	9	Zapoznanie się z uczestnikami kursu ,przepisy BHP oraz P.poż., regulamin pracowni kosmetycznej, organizacja pracy w gabinecie kosmetycznym, cechy i obowiązki kosmetyczki. Omówienie narzędzi oraz produktów wykorzystywanych do zabiegów. (2h) Sterylizacja, dezynfekcja, aseptyka, praca z autoklawem – higiena pomieszczeń i sprzętu. Zasady i środki ostrożności. (2h) Funkcje i budowa skóry, najważniejsze choroby skóry, omówienie jednostki chorobowej paznokci. (2h) Charakterystyka cery, najważniejsze w kosmetyce, diagnostyka kosmetyczna i ocena stanu skóry, zalecanie pielęgnacyjne gabinetowe oraz domowe – wywiad kosmetyczny (ocena subiektywna i obiektywna). (3h)
27.10.2021	8.00-15.15	9	Charakterystyka cery, najważniejsze w kosmetyce, diagnostyka kosmetyczna i ocena stanu skóry zalecanie pielęgnacyjne gabinetowe oraz domowe – wywiad kosmetyczny (ocena subiektywna i obiektywna). (1h) Wybrane składniki aktywne w kosmetyce, techniki aplikacji, ustalenie wskazań i przeciwwskazań, ankieta kosmetyczna. (2h) Zabiegi pielęgnacyjne, omówienie przeciwwskazań, częstotliwość wykonania zabiegów. (4h) Zajęcia praktyczne w zakresie zabiegów kosmetycznych w tym z wykorzystaniem preparatów. (2h)
28.10.2021	8.00-15.15	9	Zajęcia praktyczne w zakresie zabiegów kosmetycznych w tym z wykorzystaniem preparatów. (9h)
29.10.2021	8.00-15.15	9	Zajęcia praktyczne w zakresie zabiegów kosmetycznych w tym z wykorzystaniem preparatów. (3h) Pielęgnacja skóry twarzy, szyi i dekolту. Wykonywanie zabiegów: peeling kawitacyjny, mikrodermabrazja, jonoforeza, oksybracja. (6h)
02.11.2021	8.00-15.15	9	Pielęgnacja skóry twarzy, szyi i dekolту. Wykonywanie zabiegów: peeling kawitacyjny, mikrodermabrazja, jonoforeza, oksybracja. (2h) Podstawy wykonywania profesjonalnego makijażu (7h)
03.11.2021	8.00-15.15	9	Podstawy wykonywania profesjonalnego makijażu. (3h) Podstawy wykonywania zabiegów stylizacji rzęs: lifting rzęs, botoks rzęs, laminacja. (6h)
04.11.2021	8.00-15.15	9	Podstawy wykonywania zabiegów stylizacji rzęs: lifting rzęs, botoks rzęs, laminacja. (9h)



DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
05.11.2021	8.00-15.15	9	Podstawy wykonywania zabiegów stylizacji rzęs: lifting rzęs, botoks rzęs, laminacja. (1h) Pielęgnacja skóry dłoni i stóp. Przygotowanie do zabiegu manicure, pedicure klasyczny, masaż stóp. Zajęcia praktyczne w obszarze zabiegów manicure oraz pedicure. (8h)
08.11.2021	8.00-14.30	8	Pielęgnacja skóry dłoni i stóp. Przygotowanie do zabiegu manicure, pedicure klasyczny, masaż stóp. Zajęcia praktyczne w obszarze zabiegów manicure oraz pedicure. (2h) Depilacja w gabinecie kosmetycznym. Wskazania i przeciwwskazania, przygotowanie do zabiegu, techniki wykonania zabiegu depilacji woskiem i laserem. Omówienie kosmetyków stosowanych przed i po zabiegu. (6h)
MODUŁ: OBSŁUGA KLIENTA			
09.11.2021	8.00-14.30	8	Typologia klientów. (2h) Sposoby pozyskiwania klientów (2h) - Internet, media, telefon. Zasady profesjonalnej obsługi klientów (4h) - skuteczne metody obsługi klienta, - moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych, - sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta.
10.11.2021	8.00-14.30	8	Budowanie pozytywnych relacji z klientem (2h) - jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje, - jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem. Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (4h) - skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta, - obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami, - co zrobić, gdy klient: - jest roszczeniowy i wywiera presję, - jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka, - jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa, - nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań. Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (2h) - jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy, - decyzje zakupowe klientów, - język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu, - tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon - obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie.

