

HARMONOGRAM SZKOLENIA
Projekt „PRZEJMIJ STERY DO SWOJEJ KARIERY” (POWR.01.02.01)

Nazwa szkolenia	Szkolenie kosmetyczne z elementami obsługi klienta			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania szkolenia	od	2021-09-27	do	2021-10-13
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	ul. Rudolfa Zaręby 7, 43-100 Tychy			

TERMINY ZAJĘĆ

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
2021-09-27	08:30 – 15:10	8	Zapoznanie się z uczestnikami kursu , przepisy BHP oraz PPOŻ., regulamin pracowni kosmetycznej, organizacja pracy w gabinecie kosmetycznym, cechy i obowiązki kosmetyczki. Omówienie narzędzi oraz produktów wykorzystywanych do zabiegu do zabiegów. (4h) Sterylizacja, dezynfekcja, aseptyka, praca z autoklawem – higiena pomieszczeń i sprzętu. Zasady i środki ostrożności. (4 h)
2021-09-28	08:30 – 15:10	8	Funkcje i budowa skóry, najważniejsze choroby skóry, omówienie jednostki chorobowej paznokci (6h) Charakterystyka cery, najważniejsze w kosmetyce, diagnostyka kosmetyczna i ocena stanu skóry zalecanie pielęgnacyjne gabinetowe oraz domowe – wywiad kosmetyczny (ocena subiektywna i obiektywna) (2h)
2021-09-29	08:30 – 15:10	8	Charakterystyka cery, najważniejsze w kosmetyce, diagnostyka kosmetyczna i ocena stanu skóry zalecanie pielęgnacyjne gabinetowe oraz domowe – wywiad kosmetyczny (ocena subiektywna i obiektywna) (4h) Wybrane składniki aktywne w kosmetyce, techniki aplikacji ustalenie wskazań i przeciwwskazań, ankieta kosmetyczna (4h)
2021-09-30	08:30 – 15:10	8	Wybrane składniki aktywne w kosmetyce, techniki aplikacji ustalenie wskazań i przeciwwskazań, ankieta kosmetyczna (2h) Zabiegi pielęgnacyjne, omówienie przeciwwskazań, częstotliwość wykonania zabiegów (6h)
2021-10-01	08:30 – 15:10	8	Zajęcia praktyczne w zakresie zabiegów kosmetycznych w tym z wykorzystaniem preparatów (8h)
2021-10-04	08:30 – 15:10	8	Zajęcia praktyczne w zakresie zabiegów kosmetycznych w tym z wykorzystaniem preparatów (4h) Pielęgnacja skóry twarzy, szyi i dekoltu. Wykonywanie zabiegów: peeling kawitacyjny, mikrodermabrazja, jonoforeza, oksybracja. (4h)



DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
2021-10-05	08:30 – 15:10	8	Pielęgnacja skóry twarzy, szyi i dekolту. Wykonywanie zabiegów: peeling kawitacyjny, mikrodermabrazja, jonoforeza, oksybrażja. (4h) Podstawy wykonywania profesjonalnego makijażu (4h)
2021-10-06	08:30 – 15:10	8	Podstawy wykonywania profesjonalnego makijażu. (4h) Podstawy wykonywania zabiegów stylizacji rzęs: lifting rzęs, botoks rzęs, laminacja. (4h)
2021-10-07	08:30 – 15:10	8	Pielęgnacja skóry dłoni i stóp. Przygotowanie do zabiegu manicure, pedicure klasyczny, masaż stóp. Zajęcia praktyczne w obszarze zabiegów manicure oraz pedicure. (8h)
2021-10-08	08:30 – 15:10	8	Pielęgnacja skóry dłoni i stóp. Przygotowanie do zabiegu manicure, pedicure klasyczny, masaż stóp. Zajęcia praktyczne w obszarze zabiegów manicure oraz pedicure. (4h) Depilacja w gabinecie kosmetycznym. Wskazania i przeciwwskazania, przygotowanie do zabiegu, techniki wykonania zabiegu depilacji woskiem i laserem. Omówienie kosmetyków stosowanych przed i po zabiegu. (4h)
2021-10-11	08:30 – 13:40	6	Typologia klientów (2h) Sposoby pozyskiwania klientów (2h) - Internet, media, telefon Zasady profesjonalnej obsługi klientów (2h) -Skuteczne metody obsługi klienta
2021-10-12	08:30 – 13:40	6	Zasady profesjonalnej obsługi klientów (2h) -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta Budowanie pozytywnych relacji z klientem (4h) -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
2021-10-13	08:30 – 15:10	8	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 -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów,



DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
			-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
RAZEM		100	

**zakres godzin szkolenia uwzględnia 40 min. przerwy*

TERMIN EGZAMINU:

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.
2021-10-13	15:10 – 16.10	1