

**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE ONCOLÓGICO EN SERVICIOS DE**  
**PELUQUERÍA Y ESTÉTICA**  
**IMPE018PO**

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:**  
ATENCIÓN AL CLIENTE ONCOLÓGICO EN SERVICIOS DE PELUQUERÍA Y ESTÉTICA

---

**DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**

**1. Familia Profesional:** IMAGEN PERSONAL

**Área Profesional:** ESTÉTICA

**2. Denominación:** ATENCIÓN AL CLIENTE ONCOLÓGICO EN SERVICIOS DE PELUQUERÍA Y ESTÉTICA

**3. Código:** **IMPE018PO**

**4. Objetivo General:** El alumno será capaz, desde una posición de escucha, empatía y cordialidad, concretar el tipo de servicios y cosméticos a ofertar para clientes oncológicos, ya que estos clientes necesitan de una atención más sensible.

**5. Número de participantes:** Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

**6. Duración:**

Horas totales: 16

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 16

Teleformación:..... 0

**7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m<sup>2</sup> por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

En su caso, espacio específico relacionado con la acción formativa:

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

En su caso, equipamiento específico necesario para el desarrollo de la acción formativa:

- Sillones de maquillaje específicos con respaldo reclinable y cabecero
- Espejos
- Tocadores
- Productos de cuidados en casa diarios
- Productos específicos oncológicos
- Fichas técnicas de protocolos de atención, fichas técnicas de servicios, fichas técnicas de productos

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

1. NECESIDADES DEL CLIENTE
  - 1.1. Identificación tipos de cliente
  - 1.2. Identificación necesidades del cliente
  - 1.3. Estado del cliente
2. PROTOCOLOS DE ATENCION CON EL CLIENTE EN CENTROS DE ESTETICA
  - 2.1. La escucha
  - 2.2. La cordialidad
  - 2.3. La empatía
  - 2.4. La calidad en la atención al cliente
3. EL TRATO CON EL PACIENTE ONCOLOGICO
  - 3.1. Sensibilización y conocimiento del estado del cliente oncológico
  - 3.2. Aparatología adecuada y prohibida
  - 3.3. Cosméticos adecuados y prohibidos