

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	SERVICIOS BASICOS DE FLORISTERIA Y ATENCION AL PÚBLICO.	Duración	80
Código	MF1115_1		
Familia profesional	AGRARIA		
Área profesional	Jardinería		
Certificado de profesionalidad	Actividades auxiliares en floristería	Nivel	1
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Operaciones auxiliares de mantenimiento de instalaciones, maquinaria, equipos y herramientas de floristería.	Duración	50
	Recepción y acondicionamiento de materias primas y materiales de floristería.		90
	Trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas.		90
	Prácticas profesionales no laborales de actividades auxiliares en floristerías.		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC1115_1: ATENDER Y PRESTAR SERVICIOS AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir los servicios y productos ofertados en floristería y atender al público.

CE1.1 Describir los productos y servicios que una floristería puede ofrecer a la clientela en función de la ocasión o acontecimiento para el que se destine.

CE1.2 Identificar y describir los trabajos más usuales de una floristería sobre un catálogo o manual de venta.

CE1.3 Citar los requisitos necesarios para que se pueda prestar un servicio de floristería a la clientela, teniendo en cuenta las normas establecidas por la empresa.

CE1.4 Enumerar y reconocer los diferentes medios de pago: efectivo, crédito, tarjetas de débito o crédito, talón, entre otros.

CE1.5 Reconocer los diferentes medios de cobro: Terminal punto de venta (TPV), caja registradora, entre otros.

CE1.6 Reconocer los diferentes justificantes de cobro y/o pago: tickets de caja, recibos, facturas, entre otros.

CE1.7 En un caso y/o supuesto práctico de atención al público:

- Identificar el tipo de trabajo más apropiado para la ocasión que se demanda.
- Manejar los diferentes catálogos y manuales (en papel, informatizados o en cualquier otro soporte).
- Orientar a la clientela para satisfacer sus necesidades de compra de productos y/o servicios de floristería.
- Complimentar con los datos necesarios el correspondiente albarán de encargo.
- Archivar, anotar en agenda o cursar el pedido según el momento en el que tenga que ser servido.
- Finalizar la operación de venta calculando el importe del encargo.
- Emitir justificantes de pago: recibos, facturas, etc.

C2: Describir el proceso de entrega de productos de floristería a domicilio y realizar el mismo.

CE2.1 Citar las normas básicas de cortesía y urbanidad al contactar con entidades o personas destinatarias de un encargo procedente de la floristería.

CE2.2 Distinguir las diferentes situaciones que se pueden presentar en la entrega de un producto de floristería a domicilio y las actuaciones correctas en cada una de ellas.

CE2.3 Identificar los medios de transporte más eficaces en función del encargo a repartir, sus características y plazos de entrega.

CE2.4 En un caso y/o supuesto práctico de realización de un servicio de reparto a domicilio:

- Organizar la ruta y verificar cuidadosamente todas las direcciones.
- Verificar los pedidos con los formularios y/o recibos de entrega.
- Manejar planos, mapas y callejeros en cualquier soporte de ayuda para localizar direcciones.
- Comprobar que el vehículo a utilizar está en perfectas condiciones y que dispone en su interior de todo lo necesario para efectuar la entrega (directorios, planos, tarjetas de ausente, entre otros).
- Ubicar los productos a entregar en el vehículo, evitando que se dañen y acondicionándolos de manera óptima para su transporte.

- Obtener los datos, la firma, la fecha y la hora de la persona que acepta la entrega, quedando todo reflejado en el formulario correspondiente.
- Aplicar, en el proceso de entrega de productos de floristería a domicilio, medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

C3: Definir las operaciones de servicio de mantenimiento de plantas a domicilio y realizar las tareas de cuidado y reposición de plantas naturales fuera de la floristería con las debidas garantías fisiológicas y estéticas.

CE3.1 Enunciar los requerimientos fisiológicos generales de las plantas naturales que se ofrecen en los servicios de mantenimiento de una floristería.

CE3.2 Identificar las plantas más frecuentemente empleadas en la elaboración de composiciones ofertadas en contratos de mantenimiento.

CE3.3 Describir alteraciones y variaciones en las composiciones de plantas o en ejemplares con contratos de mantenimiento.

CE3.4 Enumerar los abonos y productos fitosanitarios más usuales de venta en floristerías y sus aplicaciones

CE3.5 En un caso y/o supuesto práctico de mantenimiento de una composición de plantas naturales fuera de la floristería:

- Reconocer el estado general de la composición y enumerar y aplicar las operaciones que serían necesarias para que su aspecto fuese el apropiado.
- Realizar reposición de plantas nuevas en dicha composición.
- Aplicar las medidas oportunas y los nutrientes o productos fitosanitarios que sean requeridos para la máxima durabilidad de la composición.
- Elegir los utensilios y herramientas necesarios para realizar el mantenimiento de la composición.
- Aplicar, en las operaciones de servicio de mantenimiento de plantas a domicilio, medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

Contenidos

1. Servicios y productos en floristería.

- Factores básicos a tener en cuenta para la instalación de un vivero o centro de jardinería:
 - Clima (temperatura, humedad, iluminación, viento etc.).
 - Características del terreno.
 - Agua.
 - Servicios (electricidad, teléfono, etc.).
 - Comunicaciones.
- Distribución del espacio:
 - Cálculos y medidas.
 - Racionalización del espacio.
- instalaciones básicas que componen un vivero o centro de jardinería:
 - Instalaciones para la producción de plantas.
 - Instalaciones para la reproducción de plantas.
 - Instalaciones para la conservación o tratamiento del material vegetal.
 - Áreas específicas de trabajo.
 - Instalaciones para la protección de las plantas.
 - Instalaciones de riego y drenaje.
 - Almacenes y depósitos.
- Técnicas de control ambiental:
 - Calefacción.
 - Refrigeración.
 - Humidificación.
 - Iluminación.
 - Fertilización carbónica

2. Entrega de productos de floristería a domicilio:

- Normas básicas de cortesía y urbanidad:
 - Tipos de destinatarios o entidades.
 - Comportamiento ante el destinatario.
- Situaciones que pueden presentarse a la hora de entrega y formas de actuación correctas.
- Medios de transporte eficaces según el tipo de entrega, plazo y lugares a servir.
- Materiales auxiliares para la entrega (tarjetas de ausente, planos, entre otros).
- Tipos de formularios de entrega.
- Utilización de planos, mapas y callejeros para organizar una ruta.
- Verificación de datos y direcciones y cotejo de los pedidos con los formularios de entrega.

- Comprobación de los materiales auxiliares en el vehículo de entrega y ubicación de los productos en el mismo.
- Cumplimentación de los formularios de entrega (incluyendo hora, fecha y firma).
- Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en la carga, descarga y entrega de productos de floristería a domicilio.

3. Mantenimiento de plantas a domicilio

- Reconocimiento del estado general de las composiciones con plantas y detección de alteraciones y variaciones.
- Identificación de plagas y enfermedades más habituales.
- Realización de las operaciones necesarias para conseguir el aspecto deseado y reposición de plantas en mal estado.
- Aplicación de agua, abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico (dosis y frecuencias recomendadas).
- Empleo de herramientas y utensilios apropiados.
- Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en las operaciones de mantenimiento y acondicionamiento de composiciones con plantas a domicilio

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

No se requieren criterios de acceso

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Actividades auxiliares en floristerías.