

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	TÉCNICAS DE VENTA E INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FLORISTERÍA	Duración	90
Código	MF1471_2		
Familia profesional	AGRARIA		
Área profesional	Jardinería		
Certificado de profesionalidad	Actividades de floristería	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Organización de la limpieza y del mantenimiento de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas de una floristería	Duración	30
	Organización y realización de las actividades propias del taller, el almacén y del servicio de reparto		40
	Realización y montaje de escaparates y exposiciones en la sala de ventas de una floristería		30
	Realización de composiciones florales en recipientes y atadas		50
	Elaboración de composiciones florales funerarias y conmemorativas		30
	Realización de composiciones nupciales		30
	Realización de composiciones florales para navidad y otras campañas específicas		40
	Realización y mantenimiento de composiciones con plantas naturales		30
	Realización y mantenimiento de composiciones con flores y/o plantas artificiales y/o preservadas		30
	Realización de decoraciones y/o ambientaciones en grandes espacios		40
	Módulo de prácticas profesionales no laborales de actividades de floristería		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1471_2 Vender e informar sobre productos y servicios de floristería.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS
Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar la venta de un producto o servicio de la floristería, describiendo los servicios y productos ofertados en la empresa.

CE1.1 Analizar y describir las formas de atención a la clientela y de protocolo, así como la imagen personal que se requiere para la atención al público.

CE1.2 Describir los productos que se pueden elaborar en un taller de floristería y los servicios que se pueden ofrecer a la clientela en función de la ocasión o acontecimiento para el que se destine.

CE1.3 Describir las normas y tipos de servicios que ofertan a las floristerías las empresas de transmisión floral.

CE1.4 Identificar y describir los catálogos y manuales de venta más usuales en floristería.

CE1.5 Citar los canales más frecuentes de entrada de encargos en una floristería, y el protocolo a seguir en cada caso.

CE1.6 Identificar y describir las composiciones más usuales de una floristería sobre un catálogo o manual de venta.

CE1.7 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.

CE1.8 Enumerar y reconocer los diferentes medios de pago y cobro: efectivo, crédito, tarjeta de débito o crédito, talón, terminal punto de venta (TPV), caja registradora, entre otros.

CE1.9 En un caso práctico realizar la venta de un producto para su entrega a domicilio:

– Manejar los diferentes catálogos y manuales (en papel o informatizados).

- Orientar a la clientela sobre la petición de compra.
- Transcribir el texto de la tarjeta o sobre que acompaña al encargo, comprobando su ortografía y coincidencia con la nota de encargo.
- Cumplimentar 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 correspondiente del encargo teniendo en cuenta el destino.
- Emitir justificantes de pago: recibos, entre otros.

C2: Calcular el precio final y completar el proceso de venta hasta el arqueo o cierre de caja, describiendo el proceso de valoración de un producto terminado.

CE2.1 Citar los diferentes elementos naturales y no naturales que pueden formar parte de una composición de flores o plantas, las unidades de medida en que se suelen ofrecer al público y su precio medio estimado.

CE2.2 Distinguir las diferentes presentaciones y calidades en las que habitualmente se encuentran en el mercado las flores y plantas.

CE2.3 Analizar y describir las diferentes formas de comercialización y canales de distribución de flores y plantas más usuales en floristería.

CE2.4 En un caso práctico calcular el precio final de una composición y realizar su etiquetado:

- Determinar y calcular las cantidades a utilizar y el importe de cada elemento principal de la composición.
- Identificar y valorar los elementos auxiliares necesarios que forman parte de la composición.
- Valorar el tiempo necesario para su confección.
- Calcular el precio final del producto teniendo en cuenta todas las variables que intervienen en su composición.
- Etiquetar y rotular de acuerdo con la normativa legal y los procedimientos definidos por la empresa.

CE2.5 En un caso práctico realizar el arqueo y cierre de caja:

- Registrar entradas en metálico, cobros por datáfono, entradas por talón, ventas a crédito.
- Registra ingresos en cuentas bancarias.
- Registrar pagos de proveedores por caja del día.
- Registrar gastos varios.
- Cumplimentar el parte de caja correspondiente.

C3: Realizar un presupuesto básico de los elementos florales más usuales para diferentes acontecimientos sociales, definiendo las operaciones necesarias para asesorar y comercializar un servicio de decoración floral.

CE3.1 Enumerar los locales, establecimientos o espacios cuya decoración es más comúnmente demandada en una floristería.

CE3.2 Describir los estilos arquitectónicos y citar los espacios más frecuentes donde situar las composiciones florales, analizando las ornamentaciones aplicadas a ellos.

CE3.3 Describir las diferentes posibilidades de decoración floral de un escenario.

CE3.4 En un caso práctico de realización de un presupuesto básico para un acto social:

- Averiguar la intencionalidad de la supuesta clientela en cuanto a la envergadura de la ornamentación a realizar y actuar en función de ella.
- Determinar los estilos de las composiciones florales más adecuadas y su ubicación en la sala o espacio donde se va a desarrollar el acontecimiento.
- Asesorar a la supuesta clientela sobre las posibilidades de ornamentación de otros espacios en el entorno a decorar.
- Informar sobre los diferentes modelos de ramos de protocolo, aconsejando sobre los más apropiados según el estilo, personalidad e indumentaria de la persona a la que vaya destinado.
- Elaborar un presupuesto sobre los elementos básicos que se vayan a contratar.

CE3.5 En un caso práctico de realización de un presupuesto básico para una celebración nupcial:

- Recabar información de la supuesta clientela en cuanto a la envergadura de la ornamentación a realizar y el tipo de celebración.
- Determinar el estilo de las composiciones florales más adecuadas y su ubicación en la sala o espacio donde se va a desarrollar la celebración.
- Asesorar a la supuesta clientela sobre las posibilidades de ornamentación de otros espacios en el entorno a decorar (hall de hotel, domicilio, jardín, piscina, vehículo, restaurante, puerta de la iglesia, entre otros).
- Informar sobre los diferentes modelos de ramos nupciales, aconsejando sobre los más apropiados según el estilo, personalidad e indumentaria de la persona a la que vaya destinado.
- Ofrecer los diferentes complementos florales que pueden utilizarse en celebraciones nupciales (diademas, canastillas, prendidos, adorno para coches, entre otros).
- Elaborar un presupuesto sobre los elementos básicos que se vayan a contratar.

C4: Efectuar los procesos de seguimiento de clientes y aplicar técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.

CE4.1 Explicar el significado e importancia de los servicios postventa en los procesos comerciales.

- CE4.2 Describir métodos de fidelización de clientes empleando los medios de comunicación previstos (correo electrónico, correo postal, mensajería, obsequio, entre otros)
- CE4.3 Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones y las técnicas para prevenirlos.
- CE4.4 Definir los procedimientos para documentar quejas y reclamaciones de modo que permitan su análisis y resolución.
- CE4.5 Establecer fórmulas para resolver quejas o reclamaciones con una actitud positiva y asertiva que facilite el acuerdo con el cliente.
- CE4.6 Conocer la normativa vigente en materia de defensa de consumidores y usuarios.
- CE4.7 En un supuesto práctico a partir de conflictos definidos, proponer opciones de respuesta a las demandas, quejas o reclamaciones de la clientela, seleccionando razonadamente las que se consideren oportunas.

Contenidos

1. Servicios y productos ofertados en la floristería

- Materias primas (flores, plantas y verdes de corte)
 - Especies comerciales. Estándares de calidad, unidades y temporadas de venta.
 - Requerimientos de las plantas enraizadas.
 - Abonados y requerimientos fitosanitarios.
 - Productos conservantes y técnicas de conservación de flores.
 - Productos confeccionados (composiciones nupciales, funerarias, entre otros).
- Complementos (cerámica, cestería, entre otros).
 - Materiales decorativos (cintas, velas, entre otros).
 - Materiales auxiliares (vegetales y no vegetales).
- Servicios en floristería.
 - Entrega a domicilio.
 - Mantenimiento de plantas a domicilio.
- Transmisión floral.
 - Sistemas de transmisión.
 - Funcionamiento de las principales redes de transmisión.
- Catálogos y manuales (tipos, usos y fines).
 - En papel.
 - Informatizados.
 - Productos ofertados en catálogos.

2. Atención al cliente

- Tipos de clientes
- Motivos y tipos de compra (por impulso, planificado, entre otros)
- Pasos de la venta (inicio, objetivo, entre otros)
- Canales de venta. Tipos y características:
 - Presencial.
 - Telefónico.
 - On-line.
 - Autoservicio.
- Protocolo de actuación:
 - Formularios (tipos y contenidos, albarán, notas de pedido, recibí, entre otros).
 - Solicitud de datos (destinatario, fechas, producto, entre otros).
 - Cumplimentación de formularios.
 - Gestión interna de los pedidos (sistemas de seguimientos).
 - Justificante de pago (ticket de caja, recibo, entre otros).

3. Cálculo de precios finales en el proceso de venta

- Elementos de un producto final:
 - Materias primas.
 - Materiales y complementos.
 - Sistemas de cálculo de precio (mano de obra, márgenes comerciales, entre otros).
 - Impuestos indirectos (IVA, IGIC, entre otros).
 - Precios bruto y neto.
 - Precio final.

4. Identificación de diferentes medios de pagos y cobros

- Medios de pagos (usos y características):
 - Metálico.
 - Tarjetas de debito y de créditos.
 - Cheques, letras y pagarés.
 - Recibos domiciliados y transferencias.
- Sistemas de cobros y operaciones de caja (tipos, usos y características):
 - TPV.
 - Caja registradora.
 - Datáfonos.
 - Libro de caja (entrada y salida, ingresos y gastos, cobros y pagos).
 - Arqueo de caja parcial, total y cierre de caja.

5. Fidelización de clientes y resolución de conflictos y reclamaciones

- Métodos de fidelización:
 - Estrategias de marketing (descuentos, obsequios, ofertas, entre otros).
 - Formas de comunicación (correo electrónico, correo postal, mensajería, obsequio, entre otros).
- Criterios y procedimientos a seguir:
 - Servicios de postventa.
 - Plazos de reclamación (materiales naturales y/o no naturales).
 - Hojas de reclamaciones (formato, tramitación).
 - Protocolos de actuación ante una reclamación.
 - Causas y tratamiento de objeciones.

6. Aplicación de las normativas en los productos y servicios en la floristería

- Norma UNE 175001-5:
 - Requisitos de calidad (cortesía, credibilidad, entre otros).
 - Control de calidad del proceso de servicios.
 - Control de satisfacción de la clientela.
 - Control de calidad interno (uniformidad, aspecto personal, entre otros).
- Normativa sobre protección sobre datos de carácter personal.
- Normativa sobre comercio (horarios de apertura, festivos, etiquetado, entre otros).
- Normativa sobre consumo derechos y obligaciones.
- Legislación local sobre el comercio y los residuos urbanos.
- Convenio Colectivo para el comercio de flores y plantas.
- Normativa sobre salud laboral, prevención de riesgos.
- Normativa ambiental.
- Aspectos legales de la compraventa.

7. Elaboración de presupuestos básicos

- Recogida de información a través entrevista personalizada con la clientela.
- Ficha técnica del presupuesto del proyecto (datos personales, lugar, horarios, unidades, entre otros).
- Cálculo del costo de elaboración.
- Emisión del presupuesto final (formas y presentación).

8. Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas con las técnicas de venta e información de productos y servicios de floristería.

- Riesgos relacionados con el proceso de venta (riesgos ergonómicos, caídas al mismo nivel, riesgos eléctricos, riesgos ergonómicos, entre otros).
- Riesgos relacionados con la contaminación (generación de residuos, gasto energético, malgasto de papel, entre otros).

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional

- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

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.