

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	GESTIÓN DE LA VENTA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA	Duración	80
Código	MF1485_3		
Familia profesional	AGRARIA		
Área profesional	Jardinería		
Certificado de profesionalidad	ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Utilización de materias primas y materiales en la elaboración de composiciones	Duración	50
	Elaboración de composiciones en floristería		90
	Supervisión y coordinación de los trabajos de elaboración y acabado de composiciones florales, decoraciones y ambientaciones		50
	Creación de diseños de composiciones y ornamentaciones de arte floral		90
	Evaluación de la viabilidad económica de nuevos productos y servicios de floristería		60
	Establecimiento de la imagen corporativa de una floristería		30
	Programación y coordinación de la compra, logística, producción y servicios de floristería		50
	Organización de los recursos humanos en floristería		30
	Programación de acciones promocionales en floristería		30
Módulo de prácticas profesionales no laborales de Arte floral y gestión de las actividades de floristería		40	

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1485_3 Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería

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

C1: Analizar las técnicas de atención al público en la solicitud de productos y/o servicios, y en un contexto de enseñanza-aprendizaje aplicarlas para satisfacer las demandas del mismo.

- CE1.1 Definir el concepto «cliente» en el ámbito de la gestión en floristería.
- CE1.2 Exponer las principales teorías relativas al comportamiento del consumidor o consumidora.
- CE1.3 Identificar y describir las principales características de la clientela que se deben recabar.
- CE1.4 Describir distintos métodos de fidelización de la clientela.
- CE1.5 Enumerar las técnicas de venta y de atención al público.
- CE1.6 Describir las herramientas de que se dispone en la empresa de floristería para informar y atender al público sobre productos y servicios.
- CE1.7 Describir las posibles actitudes estratégicas a mantener durante el proceso de venta.
- CE1.8 Describir técnicas de conclusión para finalizar con éxito una entrevista comercial.
- CE1.9 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de realización de una entrevista comercial:
 - Atender a la persona o personas interesadas ofreciendo información clara y precisa.
 - Utilizar técnicas de preguntas y escucha activa para identificar las necesidades de la clientela.
 - Recabar los datos de la clientela e introducirlos en la base de datos.

- Clasificar la tipología del cliente o clienta del supuesto.
- Mostrar a la clientela catálogos, manuales, página Web, entre otros.
- Realizar argumentaciones que ayuden al convencimiento de la venta.
- Cerrar el acuerdo formalmente comprometiéndose a fechas de entrega de presupuesto, diseño o producto terminado.

C2: Organizar el funcionamiento del departamento comercial de la floristería mediante la definición de los procesos y técnicas empleados.

CE2.1 Señalar los procedimientos básicos a tener en cuenta para supervisar la atención al público por parte del personal a su cargo.

CE2.2 Describir las técnicas de gestión de los pedidos de la floristería para su correcta ejecución y entrega en el plazo estipulado.

CE2.3 Explicar los métodos para realizar el arqueo y cierre de caja.

CE2.4 Explicar los diferentes métodos de pago, al contado, venta aplazada, a crédito, entre otros.

CE2.5 Explicar los métodos de valoración de productos y servicios de la floristería atendiendo a los materiales y materias primas empleados, tiempo de elaboración entre otros parámetros.

CE2.6 Explicar las técnicas de aprovisionamiento y control de la mercancía en la sala de ventas y exposición.

CE2.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de supervisión de un catálogo de productos para su utilización en floristería:

- Realizar un índice con los principales grupos de productos que se ofrecen en floristería.
- Elegir un modelo representativo de los diferentes estilos o formas de composición dentro de cada grupo.
- Elaborar razonadamente la tarifa de precios correspondiente a dicho catálogo
- Realizar las modificaciones necesarias en el catálogo supervisado.

CE2.8 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de gestión del funcionamiento del departamento comercial de una floristería:

- Comprobar la dotación de caja y la presencia de talonarios, albaranes, entre otros.
- Revisar y actualizar los precios de venta de catálogos y productos y servicios a la venta.
- Revisar la página Web y otros soportes publicitarios de la empresa.
- Verificar la documentación que acompaña a un encargo.
- Supervisar el reaprovisionamiento de la sala de ventas.
- Supervisar y realizar en su caso las operaciones de caja.
- Efectuar el arqueo y cierre de caja.

C3: Resolver quejas y reclamaciones analizando sus causas, extrayendo información de las mismas y describiendo las técnicas aplicadas en su gestión.

CE3.1 Enumerar la tipología de las quejas o reclamaciones más frecuentes en floristería.

CE3.2 Describir los criterios básicos a aplicar por parte del personal de la floristería ante una queja o reclamación.

CE3.3 Explicar las técnicas de resolución de conflictos ante una queja o reclamación.

CE3.4 Describir los diferentes mecanismos de mediación y arbitraje existentes y la documentación manejada en la tramitación de quejas y reclamaciones.

CE3.5 Analizar las técnicas de evaluación posterior de quejas y reclamaciones.

CE3.6 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de resolución de una queja o reclamación:

- Informar al cliente o clienta de sus derechos y de la forma de tramitar la queja o reclamación.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos y rebatimiento de objeciones.
- Determinar si la queja o reclamación puede ser resuelta en el momento y, en su caso, fijar plazos para su resolución.
- Realizar un informe sobre las quejas o reclamaciones recogidas.

C4: Realizar informes de la actividad de venta de la floristería describiendo los principales sistemas de información y control y analizando los factores que influyen en la gestión comercial y en la optimización de las ventas.

CE4.1 Explicar los métodos de elaboración de informes de tendencias de demanda de nuevos productos y servicios.

CE4.2 Describir la forma de elaborar informes a partir de los partes de trabajo y otra documentación generada durante el mismo (albaranes, facturas, libros de mantenimiento de maquinaria, entre otros).

CE4.3 Describir los documentos de gestión de calidad de la floristería (Plan Anual de Mejoras, procedimientos, entre otros).

CE4.4 Analizar el posible uso de nuevas técnicas y tecnologías que se derivan de la aparición de nuevos productos y servicios.

CE4.5 Enumerar las fuentes de información, internas y externas que afectan a la empresa.

CE4.6 Definir y clasificar las partidas principales que constituyen los costes de producción y ventas en una floristería.

CE4.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar de un informe de la actividad comercial de una floristería en el que se incluya, entre otros, los datos sobre la atención al público, proceso de venta y prestación de servicios y quejas y reclamaciones.

Contenidos

1. Atención al público en floristería

- Concepto de cliente.
- Tipologías de clientes y consumidores.
- Comportamientos de compra y vías de comunicación (presencial, telefónica, entre otros).
- Técnicas de venta y atención al público:
 - Recepción del cliente.
 - Análisis de las necesidades del cliente.
 - Técnicas de argumentación.
 - Técnicas de presentación de precios.
 - Formas de cierre de venta.
 - Técnicas de despedida.
- Comportamiento e imagen personal del vendedor.
- Técnicas de motivación del cliente.
- Estrategias para la atención telefónica.
- Métodos y sistemas de fidelización de clientes.
- Entrevista comercial.
- Gestión de quejas y reclamaciones:
 - Tipos de quejas y reclamaciones (respecto a las mercancías o servicios adquiridos, el personal de venta o la política de la tienda).
 - Técnicas de resolución de conflictos.
 - Hojas de reclamaciones.
 - Sistema arbitral de consumo.
 - Derechos de los consumidores.
 - Asistencia post-venta.
 - Gestión y cumplimentación de garantías comerciales.
- Simulación del proceso de atención al cliente.
- Realización de entrevistas comerciales.
- Resolución de una reclamación o queja.

2. Funcionamiento del departamento comercial

- Técnicas utilizadas en los procesos del departamento comercial:
- Técnicas de gestión de pedidos (elaboración de formularios de pedidos y hojas de trabajo).
- Métodos de arqueo de caja y cierre.
- Sistemas de pago (contado, venta aplazada, crédito, entre otros).
- Modalidades de financiación de compras.
- Valoración de artículos y productos:
 - Tipos de costes asociados.
 - Cálculo de costes.
 - Cálculo del margen bruto.
 - Cálculo de costes unitarios.
 - Cálculo de rentabilidades.
- Control del funcionamiento del departamento comercial de la floristería:
 - Dotación de caja y documentación necesaria.
 - Revisar precios y actualizar catálogos.
 - Supervisar hojas de pedido y hojas de trabajo.
 - Aprovisionar sala de exposición y zona de ventas.
 - Efectuar arqueo y cierre de caja.
- Redes de transmisión floral:
 - Funcionamiento del sistema.
 - Tipos de agentes.
 - Mecanismos utilizados.
 - Normativa aplicable.
- Elaboración y estructuración de un catálogo de floristería, estableciendo las tarifas de precios de los artículos.

3. Gestión y control de la actividad comercial

- Gestión de la actividad de floristería: cálculo de costes.

- Contabilidad básica:
 - Conceptos básicos de contabilidad (masas patrimoniales, cuentas, entre otros).
 - Interpretar balances y cuentas de pérdidas y ganancias.
 - Programas informáticos de gestión.
- Relaciones Laborales:
 - Conceptos retributivos del personal.
 - Nóminas.
 - Seguridad Social.
 - Tipos de contratos laborales.
- Contratación de seguros.
- Conceptos impositivos básicos:
 - Clases de tributos.
 - Impuestos indirectos (tipos de IVA, IGIC, entre otros).
- Financiación de la actividad:
 - Fuentes de financiación.
 - Negociación con entidades financieras.
 - Tipos de créditos.
 - Gestión financiera de la empresa.
 - Gestión de subvenciones.
- Creación de una empresa:
 - Tipos de empresas (autónomo, sociedades limitadas, sociedades laborales, entre otros).
 - Formas de asociación empresarial y asociacionismo empresarial.
 - Tipos de trámites ante administraciones públicas (Hacienda, Seguridad Social, administraciones locales, entre otros).

4. Legislación aplicable a la actividad de floristería

- Normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Normativa sobre protección del medio ambiente.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- 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.