



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1471_2 Técnicas de Venta e Información de Productos y Servicios de Floristería

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En el ámbito de agraria, es necesario conocer los diferentes campos de actividades de floristería, dentro del área profesional de jardinería. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para las técnicas de venta e información de productos y servicios de floristería.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. TÉCNICAS DE VENTA E INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FLORISTERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS Y PRODUCTOS OFERTADOS EN LA FLORISTERÍA

1. Materias primas (flores, plantas y verdes de corte)
2. – Especies comerciales. Estándares de calidad, unidades y temporadas de venta
3. – Requerimientos de las plantas enraizadas

4. – Abonados y requerimientos fitosanitarios
5. – Productos conservantes y técnicas de conservación de flores
6. – Productos confeccionados (composiciones nupciales, funerarias, entre otros)
7. Complementos (cerámica, cestería, entre otros)
8. – Materiales decorativos (cintas, velas, entre otros)
9. – Materiales auxiliares (vegetales y no vegetales)
10. Servicios en floristería
11. – Entrega a domicilio
12. – Mantenimiento de plantas a domicilio
13. Transmisión floral
14. – Sistemas de transmisión
15. – Funcionamiento de las principales redes de transmisión
16. Catálogos y manuales (tipos, usos y fines)
17. – En papel
18. – Informatizados
19. – Productos ofertados en catálogos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Tipos de clientes
2. Motivos y tipos de compra (por impulso, planificado, entre otros)
3. Pasos de la venta (inicio, objetivo, entre otros)
4. Canales de venta. Tipos y características:
5. – Presencial
6. – Telefónico
7. – On-line
8. – Autoservicio
9. Protocolo de actuación
10. – Formularios (tipos y contenidos, albarán, notas de pedido, recibí, entre otros)
11. – Solicitud de datos (destinatario, fechas, producto, entre otros)
12. – Cumplimentación de formularios
13. – Gestión interna de los pedidos (sistemas de seguimientos)
14. – Justificante de pago (ticket de caja, recibo, entre otros)

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÁLCULO DE PRECIOS FINALES EN EL PROCESO DE VENTA

1. Elementos de un producto final:
2. – Materias primas
3. – Materiales y complementos
4. – Sistemas de cálculo de precio (mano de obra, márgenes comerciales, entre otros)
5. – Impuestos indirectos (IVA, IGIC, entre otros),
6. – Precios bruto y neto
7. – Precio final

UNIDAD DIDÁCTICA 4. IDENTIFICACIÓN DE DIFERENTES MEDIOS DE PAGOS Y COBROS

1. Medios de pagos (usos y características):
2. – Metálico

3. – Tarjetas de debito y de créditos
4. – Cheques, letras y pagarés
5. – Recibos domiciliados y transferencias
6. Sistemas de cobros y operaciones de caja (tipos, usos y características):
7. – TPV
8. – Caja registradora
9. – Datáfonos
10. – Libro de caja (entrada y salida, ingresos y gastos, cobros y pagos)
11. – Arqueo de cajo parcial, total y cierre de caja
12. Sistemas de cobros y operaciones de caja (tipos, usos y características):
13. – TPV
14. – Caja registradora
15. – Datáfonos
16. – Libro de caja (entrada y salida, ingresos y gastos, cobros y pagos)
17. – Arqueo de cajo parcial, total y cierre de caja

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LAS NORMATIVAS EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA FLORISTERÍA

1. Norma UNE 175001-5:
2. – Requisitos de calidad (cortesía, credibilidad, entre otros)
3. – Control de calidad del proceso de servicios
4. – Control de satisfacción de la clientela
5. – Control de calidad interno (uniformidad, aspecto personal, entre otros)
6. Normativa sobre protección sobre datos de carácter personal
7. Normativa sobre comercio (horarios de apertura, festivos, etiquetado, entre otros)
8. Normativa sobre consumo derechos y obligaciones
9. Legislación local sobre el comercio y los residuos urbanos
10. Convenio Colectivo para el comercio de flores y plantas
11. Normativa ambiental
12. Aspectos legales de la compraventa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS BÁSICOS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

1. Riesgos relacionados con el proceso de venta (riesgos ergonómicos, caídas al mismo

- nivel, riesgos eléctricos, riesgos ergonómicos, entre otros)
2. Riesgos relacionados con la contaminación (generación de residuos, gasto energético, malgasto de papel, entre otros)



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es