

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

MF1485_3 Gestión de la Venta y del Servicio de Atención al Público en Floristería

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

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

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1485_3 Gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería regulado en el Real Decreto 1519/2011, de 31 de Octubre que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA VENTA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA

1. Concepto de cliente
2. Tipologías de clientes y consumidores
3. Comportamientos de compra y vías de comunicación (presencial, telefónica, entre otros)

4. Técnicas de venta y atención al público:
5. - Recepción del cliente
6. - Análisis de las necesidades del cliente
7. - Técnicas de argumentación
8. - Técnicas de presentación de precios
9. - Formas de cierre de venta
10. - Técnicas de despedida
11. Comportamiento e imagen personal del vendedor
12. Técnicas de motivación del cliente
13. Estrategias para la atención telefónica
14. Métodos y sistemas de fidelización de clientes
15. Entrevista comercial
16. Gestión de quejas y reclamaciones:
17. - Tipos de quejas y reclamaciones (respecto a las mercancías o servicios adquiridos, el personal de venta o la política de la tienda)
18. - Técnicas de resolución de conflictos
19. - Hojas de reclamaciones
20. - Sistema arbitral de consumo
21. - Derechos de los consumidores
22. - Asistencia post-venta
23. - Gestión y cumplimentación de garantías comerciales
24. Simulación del proceso de atención al cliente
25. Realización de entrevistas comerciales
26. Resolución de una reclamación o queja

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

1. Técnicas utilizadas en los procesos del departamento comercial
2. Técnicas de gestión de pedidos (elaboración de formularios de pedidos y hojas de trabajo)
3. Métodos de arqueo de caja y cierre
4. Sistemas de pago (contado, venta aplazada, crédito, entre otros)

5. Modalidades de financiación de compras
6. Valoración de artículos y productos:
 7. - Tipos de costes asociados
 8. - Cálculo de costes
 9. - Cálculo del margen bruto
10. - Cálculo de costes unitarios
11. - Cálculo de rentabilidades
12. Control del funcionamiento del departamento comercial de la floristería:
 13. - Dotación de caja y documentación necesaria
 14. - Revisar precios y actualizar catálogos
 15. - Supervisar hojas de pedido y hojas de trabajo
 16. - Aprovisionar sala de exposición y zona de ventas
 17. - Efectuar arqueo y cierre de caja
18. Redes de transmisión floral:
 19. - Funcionamiento del sistema
 20. - Tipos de agentes
 21. - Mecanismos utilizados
 22. - Normativa aplicable
23. Elaboración y estructuración de un catálogo de floristería, estableciendo las tarifas de precios de los artículos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

1. Gestión de la actividad de floristería: cálculo de costes
2. Contabilidad básica:
 3. - Conceptos básicos de contabilidad (masas patrimoniales, cuentas, entre otros)
 4. - Interpretar balances y cuentas de pérdidas y ganancias
 5. - Programas informáticos de gestión
6. Relaciones Laborales:
 7. - Conceptos retributivos del personal
 8. - Nóminas
 9. - Seguridad Social

10. - Tipos de contratos laborales
11. Contratación de seguros
12. Conceptos impositivos básicos
13. - Clases de tributos
14. - Impuestos indirectos (tipos de IVA, IGIC, entre otros)
15. Financiación de la actividad:
16. - Fuentes de financiación
17. - Negociación con entidades financieras
18. - Tipos de créditos
19. - Gestión financiera de la empresa
20. - Gestión de subvenciones
21. Creación de una empresa:
22. - Tipos de empresas (autónomo, sociedades limitadas, sociedades laborales, entre otros)
23. - Formas de asociación empresarial y asociacionismo empresarial
24. - Tipos de trámites ante administraciones públicas (Hacienda, Seguridad Social, administraciones locales, entre otros)

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN APLICABLE A LA ACTIVIDAD DE FLORISTERÍA

1. Normativa sobre protección de datos de carácter personal
2. Normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios
3. Normativa sobre prevención de riesgos laborales
4. Normativa sobre protección del medio ambiente



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