
**Curso: Servicios básicos de floristería y atención al público. AGAJ0108 -
Actividades auxiliares en floristería**

Horas: 80

Objetivos:

Identificar los servicios y productos ofertados en floristería y atender al público. Describir el proceso de entrega de productos de floristería a domicilio y realizar el mismo. 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.

Dirigido a:

Dirigido a aquellas personas que trabajan o desean trabajar, preferentemente como auxiliar de floristería, en empresas relacionadas con la comercialización de productos y servicios de floristería.

Capacita para:

Capacita para atender y asesorar adecuadamente al cliente en la venta de productos de floristería y gestionar su cobro. Aprenderá a organizar el trabajo de reparto de productos de floristería a domicilio y también a llevar a cabo los trabajos necesarios para el mantenimiento de plantas.

Otros datos:

Este manual se estructura en tres bloques. En el primer bloque se estudiará cómo atender al cliente, cuál es la oferta del producto más adecuado a sus necesidades y cómo cobrarlo. En el segundo bloque se atenderán los aspectos relacionados con la entrega de los productos a domicilio y el tercer bloque está dedicado al servicio de mantenimiento de plantas de interior.

Los contenidos teóricos se complementan con imágenes para facilitar su comprensión.

A lo largo de los capítulos se detallan varias aplicaciones prácticas para facilitar la mejor asimilación de los contenidos expuestos.

Al finalizar cada capítulo, deberá resolver unos ejercicios de autoevaluación, que le permitirá comprobar el nivel de comprensión de los contenidos.

Contenido Formativo:

1. BLOQUE 1. SERVICIOS Y PRODUCTOS EN FLORISTERÍA

FICHA TÉCNICA

2. Productos y servicios en floristería

- 2.1. Introducción
- 2.2. Productos en floristería (según ocasiones, acontecimientos, temporadas, lugares, entre otros)
- 2.3. Servicios en floristería (según ocasiones, acontecimientos, temporadas, lugares, entre otros)
- 2.4. Resumen

3. La calidad en un servicio de floristería

- 3.1. Introducción
- 3.2. Justificación y objetivos de la norma une 175001-5:2005
- 3.3. Requisitos necesarios para que se pueda prestar un servicio de calidad según la norma une 175001-5
- 3.4. Resumen

4. Gestión del cobro

- 4.1. Introducción
- 4.2. Cálculo del importe correspondiente a un encargo o venta
- 4.3. Operaciones matemáticas básicas (suma, resta, multiplicación y división)
- 4.4. Uso de calculadoras
- 4.5. Medios de pago (efectivo, crédito, tarjetas de débito y crédito, talón y transferencias, entre otros)
- 4.6. Sistemas de cobro
- 4.7. Justificantes de pago o cobro (ticket de caja, recibos y facturas, entre otros)
- 4.8. Requisitos para el tratamiento de datos personales
- 4.9. Utilización de catálogos, manuales y listas de precios en distintos soportes (papel e informatizado, entre otros)
- 4.10. Complimentación y tratamiento de albaranes para la gestión de distintos tipos de encargos
- 4.11. Aplicación práctica sobre los albaranes
- 4.12. Resumen

5. BLOQUE 2. ENTREGA DE PRODUCTOS DE FLORISTERÍA A DOMICILIO

6. Normas de cortesía y urbanidad en la entrega de encargos

- 6.1. Introducción
- 6.2. Normas básicas de cortesía y urbanidad
- 6.3. Situaciones que pueden presentarse a la hora de la entrega y formas de actuación correctas
- 6.4. Resumen

7. Medios de transporte y materiales utilizados para la entrega de trabajos

- 7.1. Introducción
- 7.2. Medios de transporte eficaces según el tipo de entrega, plazo y lugares a servir
- 7.3. Materiales auxiliares para la entrega (tarjetas de ausente y planos, entre otros)
- 7.4. Tipos de formularios de entrega
- 7.5. Utilización de planos, mapas y callejeros para organizar una ruta
- 7.6. Verificación de datos y direcciones y cotejo de los pedidos con los formularios de entrega
- 7.7. Comprobación de los materiales auxiliares en el vehículo de entrega y ubicación de los

FICHA TÉCNICA

productos en el mismo

7.8. Cumplimentación de los formularios de entrega (incluyendo hora, fecha y firma)

7.9. Resumen

8. Medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en la entrega y montaje de los trabajos

8.1. Introducción

8.2. Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en la carga, descarga y entrega de productos de floristería a domicilio

8.3. Resumen

9. BLOQUE 3. MANTENIMIENTO DE PLANTAS A DOMICILIO

10. Reconocimiento de afecciones en las plantas e identificación de las plagas y enfermedades más habituales

10.1. Introducción

10.2. Reconocimiento del estado general de las composiciones con plantas y detección de alteraciones y variaciones

10.3. Identificación de plagas y enfermedades más habituales

10.4. Resumen

11. Operaciones de mantenimiento de plantas

11.1. Introducción

11.2. Realización de las operaciones necesarias para conseguir el aspecto deseado y reposición de plantas en mal estado

11.3. Aplicación de agua, abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico (dosis y frecuencias recomendadas)

11.4. Empleo de herramientas y utensilios apropiados

11.5. Resumen

12. Medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en las operaciones de mantenimiento de plantas a domicilio

12.1. Introducción

12.2. Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en las operaciones de mantenimiento y acondicionamiento de composiciones con plantas a domicilio

12.3. Resumen