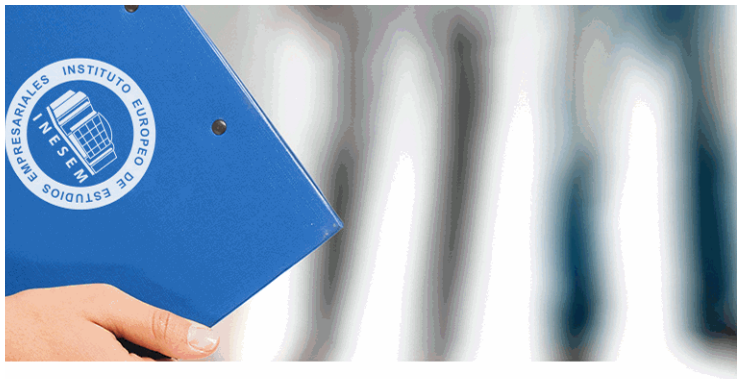


***MF1471\_2 Técnicas de  
Productos y Serv***



# INESEM

---

## SINESS SCHOOL

***e Venta e Información de  
Servicios de Floristería***

**+ Información Gratis**

**titulación de formación continua bonificada  
empresarial**

# ***MF1471\_2 Técnicas de Productos y Serv***

***duración total:*** 90 horas

***horas telefo***

***precio:*** 0 € \*

***modalidad:*** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

**+ Información Gratis**

## *descripción*

En el ámbito de agraria, es necesario conocer los difere dentro del área profesional de jardinería. Así, con el pre: conocimientos necesarios para las técnicas de venta e i floristería.

**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**





## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q  
conocimientos técnicos en este área.

**+ Información Gratis**

## *objetivos*

- Realizar la venta de un producto o servicio de la floristería ofertados en la empresa.
- Calcular el precio final y completar el proceso de venta describiendo el proceso de valoración de un producto terminado.
- Realizar un presupuesto básico de los elementos florales para acontecimientos sociales, definiendo las operaciones necesarias para el servicio de decoración floral.
- Efectuar los procesos de seguimiento de clientes y aplicar reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.

**+ Información Gratis**



## *titulación*

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

**+ Información Gratis**



## INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im  
EXPIDE LA SIGUIENTE

**NOMBRE DEL A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

**Nombre de la Acc**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre  
Granada, a (día) de (m

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sell



*forma de bonificación*

**+ Información Gratis**

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y

## UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación  
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

## ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX  
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

esente TITULACIÓN en  
es) de (año)

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s  
mes a la Seguridad Social.

**+ Información Gratis**



## *metodología*

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe seguir un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder pasar.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

**+ Información Gratis**

## *materiales didácticos*

- Manual teórico 'MF1471\_2 Técnicas de Venta e Infor

**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y



*profesorado y servicio de tutorías*

**+ Información Gratis**

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

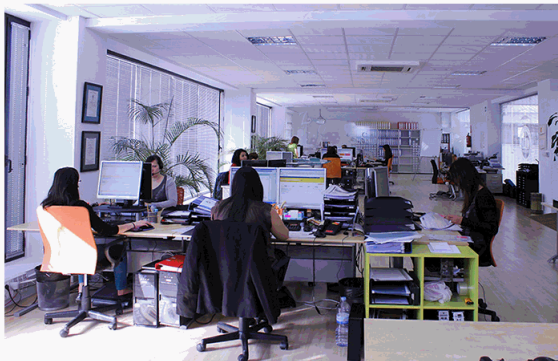
- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

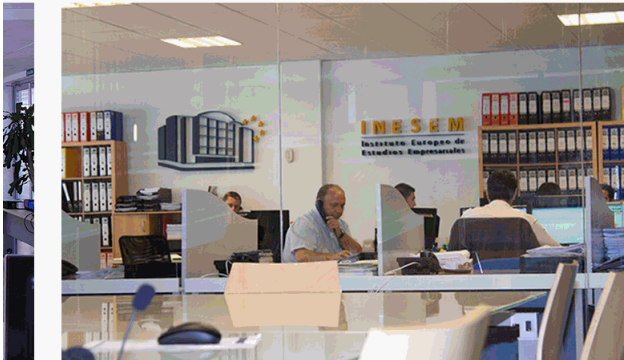
**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**



# ión de Productos y Servicios de Floristería



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par  
misma duración del curso. Existe por tanto un calendario  
de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu  
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

**+ Información Gratis**

ra la finalización del curso, que dependerá de la  
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual  
y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

**+ Información Gratis**

Este sistema comunica al alumno directamente con nue de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumn sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

*programa formativo*

## **MÓDULO 1. TÉCNICAS DE VENTA SERVICIOS DE FLORISTERÍA**

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS Y PRODUCTOS OI**

1.Materias primas (flores, plantas y verdes de corte)

**+ Información Gratis**

- 1.- Especies comerciales. Estándares de calidad, u
  - 2.- Requerimientos de las plantas enraizadas.
  - 3.- Abonados y requerimientos fitosanitarios.
  - 4.- Productos conservantes y técnicas de conserva
  - 5.- Productos confeccionados (composiciones nupc
- 2.Complementos (cerámica, cestería, entre otros).
    - 1.- Materiales decorativos (cintas, velas, entre otros)
    - 2.- Materiales auxiliares (vegetales y no vegetales)
- 3.Servicios en floristería.
    - 1.- Entrega a domicilio.
    - 2.- Mantenimiento de plantas a domicilio.
- 4.Transmisión floral.
    - 1.- Sistemas de transmisión.
    - 2.- Funcionamiento de las principales redes de trar
- 5.Catálogos y manuales (tipos, usos y fines).
    - 1.- En papel.
    - 2.- Informatizados.
    - 3.- Productos ofertados en catálogos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 1.Tipos de clientes

**+ Información Gratis**

2.Motivos y tipos de compra (por impulso, planificado,

3.Pasos de la venta (inicio, objetivo, entre otros)

4.Canales de venta. Tipos y características:

1.- Presencial.

2.- Telefónico.

3.- On-line.

4.- Autoservicio.

5.Protocolo de actuación:

1.- Formularios (tipos y contenidos, albarán, notas)

2.- Solicitud de datos (destinatario, fechas, product

3.- Cumplimentación de formularios.

4.- Gestión interna de los pedidos (sistemas de seg

5.- Justificante de pago (ticket de caja, recibo, entre

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÁLCULO DE PRECIOS FINAL**

1.Elementos de un producto final:

1.- Materias primas.

2.- Materiales y complementos.

3.- Sistemas de cálculo de precio (mano de obra, n

4.- Impuestos indirectos (IVA, IGIC, entre otros),

5.- Precios bruto y neto.

+ Información Gratis

6.- Precio final.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. IDENTIFICACIÓN DE DIFEREN**

1. Medios de pagos (usos y características):

1.- Metálico.

2.- Tarjetas de debito y de créditos.

3.- Cheques, letras y pagarés.

4.- Recibos domiciliados y transferencias.

2. Sistemas de cobros y operaciones de caja (tipos, us

1.- TPV.

2.- Caja registradora.

3.- Datáfonos.

4.- Libro de caja (entrada y salida, ingresos y gasto

5.- Arqueo de cajo parcial, total y cierre de caja.

3. Sistemas de cobros y operaciones de caja (tipos, us

1.- TPV.

2.- Caja registradora.

3.- Datáfonos.

4.- Libro de caja (entrada y salida, ingresos y gasto

5.- Arqueo de cajo parcial, total y cierre de caja.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

+ Información Gratis



1.Métodos de fidelización:

- 1.- Estrategias de marketing (descuentos, obsequio)
- 2.- Formas de comunicación (correo electrónico, cc)

2.Criterios y procedimientos a seguir:

- 1.- Servicios de postventa.
- 2.- Plazos de reclamación (materiales naturales y/c)
- 3.- Hojas de reclamaciones (formato, tramitación).
- 4.- Protocolos de actuación ante una reclamación.
- 5.- Causas y tratamiento de objeciones.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE FLORISTERÍA**

1.Norma UNE 175001-5:

- 1.- Requisitos de calidad (cortesía, credibilidad, ent)
- 2.- Control de calidad del proceso de servicios.
- 3.- Control de satisfacción de la clientela.
- 4.- Control de calidad interno (uniformidad, aspect

- 2.Normativa sobre protección sobre datos de carácter
- 3.Normativa sobre comercio (horarios de apertura, fes
- 4.Normativa sobre consumo derechos y obligaciones.
- 5.Legislación local sobre el comercio y los residuos ur

+ Información Gratis

6. Convenio Colectivo para el comercio de flores y plantas.
7. Normativa ambiental.
8. Aspectos legales de la compraventa.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS**

1. Recogida de información a través de entrevista personal.
2. Ficha técnica del presupuesto del proyecto (datos personales).
3. Cálculo del costo de elaboración.
4. Emisión del presupuesto final (formas y presentación).

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE MEDIOAMBIENTALES RELACIONADAS CON LAS TÉCNICAS DE SERVICIOS DE FLORISTERÍA.**

1. Riesgos relacionados con el proceso de venta (riesgos ergonómicos, entre otros).
2. Riesgos relacionados con la contaminación (generación de residuos, entre otros).

+ Información Gratis

**+ Información Gratis**