







IN
—
BU

***Gestión de la Venta y de
Público en Flo***



INESEM

SINISS SCHOOL

***el Servicio de Atención al
Alumnao (Online)***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

Gestión de la Venta y d Público en Flc

duración total: 80 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito del mundo de la agraria, es necesario con gestión de las actividades de floristería, dentro del área curso se pretende aportar los conocimientos necesarios atención al público en floristería.

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



a quién va dirigido

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

+ Información Gratis

objetivos

- Analizar las técnicas de atención al público en la solicitud de un servicio en un contexto de enseñanza-aprendizaje aplicarlas para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Organizar el funcionamiento del departamento comercial describiendo los procesos y técnicas empleados.
- Resolver quejas y reclamaciones analizando sus causas y describiendo las técnicas aplicadas en su gestión.
- Realizar informes de la actividad de venta de la floristería describiendo la información y control y analizando los factores que influyen en la optimización de las ventas.

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de la venta y del servicio de atención al público en floristería distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va a las Competencias profesionales adquiridas a través de la educación formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente título profesional a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las Administraciones Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto) que acredite las competencias profesionales adquiridas por experiencia profesional.

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en las áreas de creación de ornamentaciones con flores y plantas, y de comercialización en empresas de floristería y de servicios florales de cualquier ámbito geográfico.

+ 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 dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sell



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

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

SOBRESALIENTE

presente TITULACIÓN en
mes(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 acceder al título.

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 'MF1485_3 Gestión de la Venta y del

+ Información Gratis



+ Información Gratis

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

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis

tención al Público en Floristería (Online)



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



Después de la finalización del curso, que dependerá de la modalidad formativa con una fecha de inicio y una fecha

Para los cursos 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 alur 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. GESTIÓN DE LA VENT PÚBLICO EN FLORISTERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FI

1. Concepto de cliente.

+ Información Gratis

2. Tipologías de clientes y consumidores.
3. Comportamientos de compra y vías de comunicación.
4. Técnicas de venta y atención al público:
 - 1.- Recepción del cliente.
 - 2.- Análisis de las necesidades del cliente.
 - 3.- Técnicas de argumentación.
 - 4.- Técnicas de presentación de precios.
 - 5.- Formas de cierre de venta.
 - 6.- Técnicas de despedida.
5. Comportamiento e imagen personal del vendedor.
6. Técnicas de motivación del cliente.
7. Estrategias para la atención telefónica.
8. Métodos y sistemas de fidelización de clientes.
9. Entrevista comercial.
10. Gestión de quejas y reclamaciones:
 - 1.- Tipos de quejas y reclamaciones (respecto a las políticas de la tienda).
 - 2.- Técnicas de resolución de conflictos.
 - 3.- Hojas de reclamaciones.
 - 4.- Sistema arbitral de consumo.

+ Información Gratis

- 5.- Derechos de los consumidores.
- 6.- Asistencia post-venta.
- 7.- Gestión y cumplimentación de garantías comerc
- 11.Simulación del proceso de atención al cliente.
- 12.Realización de entrevistas comerciales.
- 13.Resolución de una reclamación o queja.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONAMIENTO DEL DEPA

- 1.Técnicas utilizadas en los procesos del departament
- 2.Técnicas de gestión de pedidos (elaboración de forn
- 3.Métodos de arqueo de caja y cierre.
- 4.Sistemas de pago (contado, venta aplazada, crédito
- 5.Modalidades de financiación de compras.
- 6.Valoración de artículos y productos:
 - 1.- Tipos de costes asociados.
 - 2.- Cálculo de costes.
 - 3.- Cálculo del margen bruto.
 - 4.- Cálculo de costes unitarios.
 - 5.- Cálculo de rentabilidades.
- 7.Control del funcionamiento del departamento comer
 - 1.- Dotación de caja y documentación necesaria.

+ Información Gratis

- 2.- Revisar precios y actualizar catálogos.
- 3.- Supervisar hojas de pedido y hojas de trabajo.
- 4.- Aprovisionar sala de exposición y zona de venta
- 5.- Efectuar arqueo y cierre de caja.

8.Redes de transmisión floral:

- 1.- Funcionamiento del sistema.
- 2.- Tipos de agentes.
- 3.- Mecanismos utilizados.
- 4.- Normativa aplicable.

9.Elaboración y estructuración de un catálogo de floris

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN Y CONTROL DE LA

1.Gestión de la actividad de floristería: cálculo de cost

2.Contabilidad básica:

- 1.- Conceptos básicos de contabilidad (masas patri
- 2.- Interpretar balances y cuentas de pérdidas y ga
- 3.- Programas informáticos de gestión.

3.Relaciones Laborales:

- 1.- Conceptos retributivos del personal.
- 2.- Nóminas.
- 3.- Seguridad Social.

+ Información Gratis

4.- Tipos de contratos laborales.

4. Contratación de seguros.

5. Conceptos impositivos básicos:

1.- Clases de tributos.

2.- Impuestos indirectos (tipos de IVA, IGIC, entre c

6. Financiación de la actividad:

1.- Fuentes de financiación.

2.- Negociación con entidades financieras.

3.- Tipos de créditos.

4.- Gestión financiera de la empresa.

5.- Gestión de subvenciones.

7. Creación de una empresa:

1.- Tipos de empresas (autónomo, sociedades limit

2.- Formas de asociación empresarial y asociacion

3.- Tipos de trámites ante administraciones pública

otros).

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN APLICABLE A I

1. Normativa sobre protección de datos de carácter per

2. Normativa sobre defensa de los consumidores y usu

3. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

+ Información Gratis

4. Normativa sobre protección del medio ambiente.

+ Información Gratis