



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES EN FLORISTERÍA

Código: AGA342_1

NIVEL: 1



Abono: Sustancia orgánica o inorgánica que mejora la calidad del sustrato, a nivel nutricional, para las plantas arraigadas en éste.

Alambrar tallos: Sustituir, reforzar o guiar tallos con alambres específicos para floristería utilizando medidas correspondientes al peso y tamaño de los materiales vegetales o técnicas de introducción del alambre en el interior del tallo y de guía exterior.

Albarán de encargo: Documento que recoge los datos de un encargo, tanto para entregar en domicilio como para recoger en la floristería.

Bulbos: Estructura vegetal engrosada, con sustancias de reserva, que suele situarse en la parte subterránea de la planta.

Cámara frigorífica: Recinto dotado de instalaciones de frío artificial y que se destina a conservar flores y otras materias vegetales con la finalidad de prolongar su duración y evitar su deterioro a temperatura ambiente.

Catálogos: Relación ordenada de productos o servicios pertenecientes al mismo conjunto, que por su número y/o características precisan de esa catalogación y que se utilizan para mostrar al cliente los diferentes productos comercializados por la empresa.

Cliente potencial: Aquella persona que reuniendo todas las características para el consumo de nuestro producto o servicio todavía no lo ha consumido.

Cliente real: Aquella persona que ya ha comprado y/o utilizado nuestros productos o servicios.

Cobro: Proceso o transacción realizada por el vendedor para percibir la cantidad adeudada de un comprador que adquiere un producto o servicio.

Datáfono: Dispositivo compacto que, instalado en un establecimiento comercial, permite cobrar a sus clientes mediante tarjeta de crédito o débito, a cambio de una comisión pactada con entidad bancaria.

Esponja: Material sintético que permite la retención de agua y la introducción de tallos de materiales naturales. Si tiene estructura dura no permite la retención de agua y es apto para la introducción de tallos de flores secas y artificiales.

Etiquetar: Colocar etiquetas o marbetes, especialmente a un producto destinado a la venta.

Etiquetas: Señal, marca o marbete que se adhiere a un producto u objeto para su identificación clasificación o valoración.

Fichero de clientes: Soporte en el que se encuentran almacenados o registrados los datos de clientes en relación comercial y que nos permite el acceso a los mismos con arreglo a unos criterios determinados.

Fitosanitario: Perteneciente o relativo a la prevención y curación de las enfermedades de las plantas.



Fórmula de cortesía: Pequeñas frases hechas utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria que pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano u otros.

Formulario de pedido presencial o telefónico: Plantilla o página con espacios vacíos que han de ser rellenados con los datos solicitados con la finalidad de plasmar el encargo realizado por el cliente.

Forrar tallos: forrar tallos, uniones, conjuntos o mangos de ramos con cinta "tape floral" de forma limpia y lisa utilizando la técnica precisa.

Hojas de reclamaciones: Documento que se facilita al cliente para que manifieste una reclamación sobre el servicio o producto recibido.

Impresora/ rotuladora de cintas: Impresora adaptada para realizar, principalmente, cintas funerarias dentro de la actividad de la floristería.

Incidencia: Acontecimiento no previsto que sobreviene en el desarrollo de la actividad ordinaria.

Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), 15/1999 de 13 de diciembre: Ley Orgánica española que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar.

Máquina de entutorar: Se utiliza para reforzar el tallo de algunas flores con la finalidad de dotarlo de mayor consistencia y lograr así un mejor aprovechamiento y duración de la flor.

Máquina de limpiar tallos: Aparato, manual o eléctrico, que se utiliza para limpiar los tallos de las flores con la finalidad de poder trabajar mejor con ellas.

Mercancía: Todo bien que es objeto de compra y venta.

Mobiliario: Conjunto del equipamiento con que se dota un comercio y que permite disponer y exponer el producto de modo que resulte más atractivo para el cliente.

Operaciones de mantenimiento primario: Relación de tareas básicas para el buen funcionamiento de la maquinaria, equipos y herramientas.

Ornamental: Pertenciente o relativo a la ornamentación o adorno.

Pagaré: Documento que contiene la promesa incondicional de una persona o empresa, de que pagará a una segunda persona o empresa una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

Plan de fidelización: Estrategia utilizada por la empresa con el objetivo de mantener sus clientes activos y, si es posible, aumentar la cifra de negocio.

Procedimiento de calidad: Acercamiento organizativo de la empresa al progreso continuo en el área de la eliminación de defectos en sus relaciones con el cliente.



Productos conservantes: Sustancias que aportan a las flores nutrientes, con la finalidad de prolongar su vida, después de ser cosechadas.

Reclamación: Expresar una queja o disconformidad ante un producto adquirido o servicio recibido.

Ruta de entrega: Establecer la secuencia de reparto más adecuada atendiendo a las características del pedido y a las condiciones de entrega pactadas con el cliente.

Seguimiento de postventa: Fase posterior a la venta en la que se establecen relaciones con el cliente para fomentar la fidelidad y favorecer futuras ventas.

Semilla: Parte del fruto de las fanerógamas, que contiene el embrión de una futura planta, protegido por una testa, derivada de los tegumentos del primordio seminal.

Sistemas de pago: Conjunto de instrumentos, procesos y canales de transferencia de fondos entre las empresas y sus clientes y que son necesarios para el desarrollo de la actividad económica.

Sustrato: La materia sólida que, dentro de un recipiente, sustenta a las plantas cultivadas.

Tape floral: Cinta rugosa específica para floristería, fabricada a base de celulosa con una capa de cera que permite forrar tallos y así evitar la deshidratación de los mismos a través de los cortes y al mismo tiempo permite la manipulación de materias primas alambradas.

Tarjetas de ausente: Documento que acredita la presencia del repartidor en el domicilio de entrega, en el que se especifica la hora y demás condiciones de la entrega.

Terminal Punto de Venta (TPV): Equipo informático usado en los comercios como sustituto de la caja registradora. Permite la gestión y control del negocio: transacciones y medios de pagos, gestión de pedidos, análisis de ventas y de fidelización de clientes, control de stocks.

Transferencia bancaria: Modo de mover dinero de una cuenta bancaria a otra. Es una manera de traspasar fondos entre cuentas bancarias sin sacar físicamente el dinero.

Zona de aguas: Espacio destinado en el establecimiento a verter y cambiar las aguas de las flores.