



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA

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 entrega: Documento que acredita la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

Catálogos y manuales: Herramientas de consulta para orientar al cliente en sus necesidades u ampliar información.

Condiciones de venta: Cláusulas que regulan las condiciones de las operaciones de venta previendo todos los aspectos de la relación entre la empresa y el cliente.

Empresas de transmisión floral: Empresas que facilitan la entrega de productos en localidades distintas a la de la empresa.

Encargo presencial: Pedido realizado por el cliente en el establecimiento.

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.

Etiquetado: Identificación que acompaña al producto y que proporciona información inequívoca del mismo.

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

Imagen personal: Conjunto de requisitos que se deben cumplir para ofrecer un servicio de calidad en la empresa.

Medios auxiliares de venta: Elementos que facilitan y complementan la actividad de venta.

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

Pedido: Encargo de mercancías o materiales que se hace por un cliente.

Planta preservada: Plantas y elementos vegetales naturales tratados con procesos químicos para mantener su flexibilidad en estado seco.



Plantas artificiales: Plantas fabricadas en tela de seda, tela de fibras sintéticas, celulosa o caucho. La superficie suele ser impreso con la estructura de la materia vegetal que representa. El esqueleto de la planta se fabrica con alambres cubiertos de plástico.

Plantas secas: Plantas y elementos vegetales naturales secadas natural al aire o en hornos específicos sin la utilización de medios químicos.

Precio final: Importe resultante de aplicar sobre el artículo todos los conceptos económicos aplicables.

Queja: Expresar de manera verbal una disconformidad ante un producto adquirido o servicio recibido.

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

Seguimiento de postventa: Esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.

Servicio de calidad: Aplicar en la atención al cliente los requisitos establecidos para obtener el mejor servicio posible.

Sistemas de pago: Conjunto de instrumentos, procesos y canales de transferencia de fondos que se ponen a disposición de los clientes del establecimiento para el desarrollo de la actividad económica.

Taller de floristería: Zona de la empresa de floristería destinada a la creación de los trabajos.

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.

Terminal Punto de Venta (TPV): Hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan en las tareas de gestión de un establecimiento comercial de venta al público.