

Estándar de competencias profesionales

Atender y prestar servicios al público en floristería

Familia Profesional	Agraria
Nivel	1
Código	ECP1115_1
Estado	BOE
Publicación	Orden PCI/478/2019

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Tramitar los pedidos sencillos a través de los diferentes canales de comercialización, para atender al cliente, siguiendo instrucciones y cumpliendo las normas establecidas por la empresa.

IC1.1 Los pedidos sencillos realizados de manera presencial se atienden, cursando la operación de venta para su posterior envío o recogida, cumpliendo las normas de protocolo y servicios establecidos por la empresa, cuidando la expresión oral y escrita, así como el aspecto personal para transmitir la imagen de la empresa.

IC1.2 Los pedidos se anotan en el correspondiente formulario, cumplimentado y entregando una copia del mismo a quien ha realizado el encargo, transmitiendo de forma ordenada y clara la información de los productos y servicios, demandados por el cliente.

IC1.3 Los pedidos cuyas características sean complejas o no se adapten a las normas generales establecidas por la empresa, así como las reclamaciones, se trasladan al personal de categoría superior.

IC1.4 El encargo que va a ser entregado en tienda se revisa, comprobando que corresponde con el pedido solicitado.

EC2 Entregar pedidos a domicilio para cumplir los criterios de calidad de la empresa, siguiendo las instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

IC2.1 Los pedidos que se entregan a domicilio se anotan en un formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo.

IC2.2 Los pedidos a domicilio se revisan, comprobando que son los solicitados para evitar equívocos en la entrega.

IC2.3 Las direcciones de entrega de los pedidos se comprueban antes de salir del establecimiento, asegurándose de que se conoce el itinerario, mediante el uso de planos y callejeros.

IC2.4 Los trabajos para servir a domicilio se acondicionan en el vehículo, en función de la hora de entrega y la durabilidad del producto, siguiendo los procedimientos establecidos.

IC2.5 El comprobante de entrega del pedido a domicilio se ofrece, para su firma a quien recibe el producto obteniendo la conformidad del servicio.

IC2.6 Los medios de transporte utilizados en la entrega a domicilio de pedidos se mantienen limpios, acondicionados y dispuestos para su uso, dedicándoles la atención necesaria cuando no se estén utilizando.

EC3 Realizar servicios a domicilio de mantenimiento de plantas naturales para su conservación, cuidando la estética de la composición y siguiendo las instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

IC3.1 Las plantas de interior se limpian, regando y acondicionándolas, siguiendo las instrucciones pertinentes.

IC3.2 Las plantas deterioradas se reponen, en el caso requerido.

IC3.3 Los abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico se aplican, siguiendo protocolos.

IC3.4 Las incidencias en el servicio de mantenimiento o afecciones a la estética de las composiciones se comunican al personal de categoría superior para que tome las medidas oportunas.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Abonos. Sustratos. Productos fitosanitarios. Productos de limpieza de plantas. Material para embalar y empaquetar. Vehículo de reparto. Calculadora. Teléfono. Fax. Ordenador personal. Impresora. Tarjetas. Sobres. GPS, planos y callejeros. Útiles y herramientas de jardinería. Carteles y expositores.

Información utilizada o generada

Hojas de pedido presencial. Hojas de pedido telefónico. Fichas de mantenimiento. Catálogos de venta. Hojas o notas de entrega. Recibos. Facturas. Albaranes. Planos callejeros. Web comercial de la propia empresa. Correos electrónicos. Listados de precios y ofertas. Catálogos y Manuales de empresas de transmisión floral. Catálogos de productos finales. Manuales de usos y cuidados de plantas. Formularios de entrega a domicilio. Calendarios de planificación de mantenimientos. Normas internas de trabajo. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental.