

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Actividades de floristería

<i>Familia Profesional:</i>	Agraria
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	AGA457_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 715/2010

Competencia general

Coordinar y realizar las actividades propias de empresas de floristería y de servicios florales, llevar a cabo proyectos de ornamentación, así como vender e informar sobre productos y servicios de floristería.

Unidades de competencia

- UC1468_2:** Coordinar y realizar las actividades propias de empresas de floristería.
- UC1469_2:** Realizar composiciones florales.
- UC1470_2:** Realizar composiciones con plantas.
- UC1471_2:** Vender e informar sobre productos y servicios de floristería.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en las áreas de creación y elaboración de composiciones y ornamentaciones con flores y plantas, y de comercialización y distribución de las mismas, en empresas de floristería y de servicios florales de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, dependiendo, en su caso, funcional y jerárquicamente de un superior y pudiendo tener a su cargo personal de nivel inferior.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de comercio al por mayor y al por menor de flores y plantas, en las siguientes actividades productivas: Establecimientos de floristería. Empresas de servicios florales. Centros de jardinería. Departamentos de floristería de grandes superficies. Empresas distribuidoras de flores y plantas naturales y artificiales. Empresas de decoración con servicios florales. Empresas funerarias con servicios florales. Empresas de organización de eventos con servicio de ornamentación floral. Establecimientos comerciales con departamento de decoración y escaparatismo.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Oficial/a de floristería
- Vendedor/a de floristería
- Comercial de floristería
- Florista por cuenta propia o ajena

Formación Asociada (540 horas)

Módulos Formativos

- MF1468_2:** Coordinación y ejecución de las actividades propias de empresas de floristería. (120 horas)
- MF1469_2:** Realización de composiciones florales. (180 horas)
- MF1470_2:** Realización de composiciones con plantas. (150 horas)
- MF1471_2:** Técnicas de venta e información de productos y servicios de floristería. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Coordinar y realizar las actividades propias de empresas de floristería.

Nivel: 2
Código: UC1468_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Coordinar las operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas de la floristería para que se encuentren en óptimas condiciones de uso, empleando el personal necesario para realizar la actividad.

CR1.1 Las tareas de limpieza y mantenimiento de instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas se coordinan, de forma que no interrumpan la actividad productiva, para que estén en condiciones de uso durante la jornada laboral, aplicando las normas que determine la dirección de la empresa.

CR1.2 La recogida y retirada de los residuos generados como consecuencia de la actividad de trabajo se controla, para que se realice aplicando los procedimientos y medios designados al efecto.

CR1.3 El plan de mantenimiento de los equipos y maquinaria se aplica, para prevenir averías, atendiendo a los correspondientes manuales de instrucciones y mantenimiento.

CR1.4 En el caso de detectar anomalías en los equipos, maquinaria o herramientas se comunica al personal de categoría superior.

CR1.5 Las operaciones de limpieza y mantenimiento de instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas se organizan cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP2: Coordinar y realizar la actividad del taller de la floristería en función de cada momento y situación, teniendo en cuenta los recursos disponibles, para el mejor desarrollo del trabajo diario.

CR2.1 Las tareas diarias propias del taller se organizan en función de la disponibilidad de recursos humanos y materiales.

CR2.2 Los materiales, materias primas y productos elaborados recibidos se revisan, observando la calidad de los mismos y detectando posibles deterioros, comprobando el óptimo estado para su uso y venta.

CR2.3 Los materiales necesarios para el trabajo diario se preparan y, en caso de necesidad de los mismos, se adquieren siguiendo las instrucciones del personal de categoría superior.

CR2.4 Los encargos se organizan para su realización por orden de preferencia, carga de trabajo y siguiendo criterios del personal de categoría superior.

CR2.5 El encargo se supervisa siguiendo las instrucciones del formulario de ventas en el que se especifican las características del mismo, el precio y otros detalles de interés.

CR2.6 La calidad de los trabajos y productos finales realizados se controla siguiendo los criterios estéticos y económicos marcados por la dirección, antes de su venta o entrega al público.

CR2.7 La calidad en el servicio de entrega en el establecimiento y/o de reparto en su caso, de los trabajos elaborados en el taller de la floristería, se controla comprobando que éstos se corresponden con las órdenes de encargos y de entregas.

CR2.8 El trabajo diario del taller se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP3: Llevar a cabo las operaciones de control de almacén aplicando los criterios establecidos por la dirección de la empresa para controlar las existencias.

CR3.1 Las existencias se controlan para tener información de su disponibilidad y, en su caso, realizar su reposición.

CR3.2 Los pedidos habituales de aprovisionamiento se realizan en función de las necesidades y según los criterios establecidos por la dirección.

CR3.3 El albarán que acompaña a los materiales, materias primas o productos elaborados recibidos se compara con el pedido correspondiente y se comprueban unidades, precios y posibles descuentos.

CR3.4 Las partidas defectuosas o que no se ajusten a precio, cantidad y/o calidad se reclaman al proveedor, realizando, en su caso, la devolución o reposición de las mismas, previo aviso al personal de categoría superior.

CR3.5 Las instrucciones para el almacenaje de materiales, materias primas y productos elaborados se transmiten y se controla su cumplimiento teniendo en cuenta criterios de durabilidad, uso y optimización y rentabilidad de espacio.

CR3.6 El inventario se realiza en el formato dictado por la dirección y en la fecha establecida.

CR3.7 El control del almacén se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP4: Organizar la sala de exposición para optimizar las ventas, atendiendo al surtido disponible, a la estacionalidad de la demanda y a las campañas comerciales, y aplicando criterios técnicos y prácticos, y siguiendo las pautas establecidas por la dirección.

CR4.1 La flor cortada, las composiciones florales y los verdes de corte ornamentales que se exponen diariamente en la sala de ventas, se supervisan con la frecuencia necesaria para controlar su limpieza y acondicionamiento y, en caso necesario, realizar su reposición.

CR4.2 Las flores y composiciones con flores expuestas al público para su venta se revisan para comprobar que se ajustan a los criterios de calidad establecidos por la empresa.

CR4.3 Los productos preparados para la venta se colocan atendiendo a criterios estéticos y funcionales.

CR4.4 Las plantas y composiciones con plantas expuestas al público para su venta se revisan para comprobar que estén limpias, cubiertas sus necesidades de riego y, en caso necesario, realizar su reposición.

CR4.5 Las plantas y composiciones con plantas expuestas al público para su venta se revisan para comprobar que se ajustan a los criterios de calidad establecidos por la empresa.

CR4.6 El etiquetado de los productos y las tarifas de los servicios se controlan verificando que son los establecidos.

CR4.7 Los productos en expositores y estanterías se revisan de forma regular para mantenerlos en óptimas condiciones de venta, reponiendo existencias cuando la situación lo requiera.

CR4.8 La organización de la sala de exposición se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP5: Montar periódicamente los escaparates de la floristería con fines comerciales, aplicando criterios técnicos y estéticos, y atendiendo a las campañas comerciales, a la estacionalidad de la demanda y a las indicaciones del personal de categoría superior.

CR5.1 El espacio se mide teniendo en cuenta los elementos no florales que lo integran.

CR5.2 El escaparate se desmonta y se monta siguiendo el boceto y las indicaciones del personal de categoría superior.

CR5.3 Los productos y elementos exhibidos se controlan periódicamente para verificar que estén en perfectas condiciones de presentación, retocándose cuando sea necesario.

CR5.4 Los complementos de ambientación y decorativos no florales del escaparate se instalan de acuerdo con las instrucciones recibidas por el personal de categoría superior.

CR5.5 Las luces, motores, agua u otros elementos del escaparate se supervisan periódicamente.

CR5.6 El montaje de escaparates se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP6: Realizar las operaciones de control de los servicios reparto y el servicio de mantenimiento de plantas, siguiendo los criterios de la empresa, para garantizar la calidad de los mismos.

CR6.1 Las operaciones de carga y acondicionamiento de los productos en el vehículo de reparto se controlan.

CR6.2 El reparto se controla, teniendo en cuenta las posibles modificaciones que surjan.

CR6.3 El servicio de mantenimiento de plantas y composiciones se controla, analizando la información recibida por el personal que lo realiza, tomando las medidas correctoras precisas.

CR6.4 Los servicios a domicilio se verifican para comprobar que se cumplan los programas y planificaciones marcadas por el personal de categoría superior.

Contexto profesional

Medios de producción

Mesas y mostradores. Cámara frigorífica. Estanterías y expositores. Maquinaria de floristería. Herramientas específicas de jardinería y floristería. Flores y plantas, naturales y artificiales. Teléfono. Ordenador personal. Papel. Pinturas, bolígrafos. Cintas. Rafias. Recipientes. Materiales decorativos. Materiales auxiliares. Telas. Cuerdas. Herramientas de bricolaje. Material eléctrico. Material luminotécnico. Cinta métrica. Sobres. Tarjetas. Fax. Correo electrónico.

Productos y resultados

Control de limpieza y mantenimiento de instalaciones, equipos y herramientas. Establecimiento controlado en todos sus departamentos. Exposición de productos finales en perfectas condiciones de presentación. Escaparates comercialmente atractivos. Control de servicios de reparto, atención al público y mantenimiento de plantas.

Información utilizada o generada

Albaranes. Notas de entrega. Partes de trabajo. Facturas. Revistas de decoración e interiorismo. Libros de estilismo, de decoración floral y de interiorismo. Planos. Bocetos. Formularios de ventas. Material de

promoción. Libros de mantenimiento de maquinaria. Normativa de protección medioambiental y de prevención de riesgos laborales. Guías y planos callejeros. Inventario.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar composiciones florales.

Nivel: 2
Código: UC1469_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar composiciones florales en recipientes y atadas en mano, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando las técnicas de montaje específicas y los cánones artísticos a cada una de ellas, para su venta y otros fines comerciales o promocionales.

CR1.1 Los soportes, recipientes, bases y estructuras se seleccionan en función de la composición a realizar y se preparan o mandan preparar al personal que corresponda, aplicando las técnicas de montaje específicas.

CR1.2 Las flores, plantas y elementos naturales o artificiales a emplear en la elaboración de composiciones florales se seleccionan, en cantidad y calidad, en función de las características y presupuesto del trabajo a realizar.

CR1.3 La técnica de elaboración se aplica en función de la composición floral a realizar, teniendo en cuenta la forma de creación elegida.

CR1.4 El estilo y forma de composición se aplican según la ocasión o destino, la demanda concreta y la ubicación final.

CR1.5 Las composiciones florales se realizan teniendo en cuenta color, proporción, forma y estilo compositivo.

CR1.6 Las composiciones florales se empaquetan, envuelven, acondicionan y/o presentan, cuando así se requiera, con criterios estéticos y precisión técnica.

CR1.7 La elaboración de composiciones florales se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP2: Ejecutar proyectos de decoración con flores, aplicando las técnicas establecidas, para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, para su venta y otros fines comerciales o promocionales.

CR2.1 Los bocetos y/o planos del proyecto se interpretan con el apoyo del personal de categoría superior.

CR2.2 Las composiciones florales que forman parte de un proyecto decorativo floral se ubican y, en su caso, se elaboran «in situ» coordinado por personal de nivel superior o formando parte de un equipo de trabajo.

CR2.3 Las composiciones de flores para grandes espacios se realizan con las técnicas de instalación específicas para montajes de grandes proporciones.

CR2.4 La ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, que no requiera proyecto, se realiza teniendo en cuenta la disponibilidad de materias primas, según la época del año, lo demandado por la clientela y la finalidad para la que se decora.

CR2.5 La ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP3: Realizar composiciones nupciales para su venta aplicando las técnicas de montaje específicas y los cánones artísticos necesarios a cada una de ellas.

CR3.1 Las características físicas de la persona, así como el tipo de boda, se analizan.

CR3.2 Los bocetos de composiciones nupciales se realizan.

CR3.3 Las materias primas se seleccionan teniendo en cuenta la temporalidad, el color, la estética y las preferencias de la clientela.

CR3.4 El material necesario para la elaboración de los distintos tipos de ramos nupciales y complementos se prepara en función de la técnica de ejecución que se va a emplear.

CR3.5 Los distintos ramos nupciales se realizan, una vez determinado el estilo, aplicando la forma de creación y técnica de montaje precisas, en función de los materiales florales y no florales, modas, tendencias y gusto de la clientela.

CR3.6 Las composiciones nupciales (prendido, tocado, diadema, adorno para coche, entre otros) se confeccionan aplicando las técnicas de montaje y criterios estéticos específicos.

CR3.7 La ornamentación floral del vehículo nupcial se realiza con conocimientos del tipo, modelo y color; aplicando las técnicas de instalación.

CR3.8 El ramo y complementos nupciales se preparan para su transporte y entrega, evitando deterioros y demoras.

CR3.9 Las composiciones nupciales se realizan cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP4: Realizar composiciones florales funerarias y conmemorativas para su venta aplicando las técnicas de montaje específicas y los cánones artísticos necesarios a cada una de ellas.

CR4.1 Los recipientes y bases con formas simbólicas se seleccionan en función del presupuesto aceptado y las preferencias de la clientela.

CR4.2 Las materias primas se seleccionan teniendo en cuenta la temporalidad, el color, la estética y las preferencias de la clientela.

CR4.3 El material necesario para la elaboración de composiciones florales funerarias y conmemorativas se prepara (pinchado, alambrado, atado, entre otros) en función de la técnica de ejecución que se va a emplear.

CR4.4 La composición floral funeraria o conmemorativa (corona, corazón, cruz, ramo, palma, entre otros) se confecciona eligiendo el estilo, la forma, el color, la proporción, los materiales y los elementos vegetales en función del destino, temporalidad y preferencias de la clientela.

CR4.5 Las dedicatorias en cintas y tarjetas se confeccionan con técnicas y sistemas establecidos para su rotulación o impresión, comprobando que se cumplan las especificaciones de la clientela.

CR4.6 Las composiciones florales funerarias o conmemorativas se realizan cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP5: Realizar composiciones florales relacionadas con tradiciones, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales, aplicando las técnicas de montaje específicas y los cánones artísticos necesarios a cada una de ellas, teniendo en cuenta las particularidades de cada evento, para su exposición y/o venta.

- CR5.1** El carácter y naturaleza de las tradiciones, fiestas y onomásticas relevantes se analizan.
- CR5.2** Las composiciones y ornamentaciones alegóricas se realizan con las técnicas precisas y teniendo en cuenta la demanda de la clientela, el presupuesto y la disponibilidad de materias primas y materiales.
- CR5.3** El estilo y la forma de la composición se aplican, según la ocasión y la ubicación final.
- CR5.4** Las composiciones florales alegóricas se realizan teniendo en cuenta color, proporción, forma y estilo compositivo.
- CR5.5** La decoración de elementos o piezas, tales como pasos religiosos, carrozas de desfile, escenarios, entre otros, se realiza atendiendo, en su caso, a los bocetos realizados previamente y aprobados por la clientela.
- CR5.6** Las ornamentaciones y composiciones de adviento y navideñas se confeccionan, atendiendo a las tradiciones locales, con las técnicas específicas para cada una de ellas.
- CR5.7** Los trabajos de decoración y los elementos de adorno y montaje de árboles de Navidad se realizan teniendo en cuenta las técnicas específicas, color y estilo compositivo.
- CR5.8** Las ornamentaciones de grandes espacios con composiciones de Navidad se instalan con las técnicas específicas para cada una de ellas.
- CR5.9** Las composiciones florales relacionadas con tradiciones, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales, se realizan e instalan cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

Contexto profesional

Medios de producción

Flores naturales, secas y de tela. Verdes ornamentales de corte. Bases y recipientes. Materias primas decorativas. Materiales auxiliares. Herramientas de floristería: tijeras, navajas. Maquinaria de floristería: entutoradora, limpiadora de tallos, impresora de cintas, entre otras.

Productos y resultados

Composiciones con flores y elementos naturales y/o artificiales. Ornamentaciones de floristería con flores en grandes espacios.

Información utilizada o generada

Publicaciones sobre poscosecha de flores. Libros de creación de Arte Floral. Publicaciones de composiciones florales. Libros y catálogos de decoración e interiorismo. Manuales de conservación de flores. Catálogos de flores y plantas comercializadas. Catálogos de materiales y materias primas. Documentación interna. Notas de entrega. Bocetos y planos. Revistas especializadas. Hojas de pedido. Normativa de protección medio ambiental y de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Realizar composiciones con plantas.

Nivel: 2
Código: UC1470_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar composiciones con plantas naturales para su venta, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando las técnicas de montaje específicas y los cánones artísticos a cada una de ellas.

CR1.1 Los soportes, recipientes, bases y estructuras se seleccionan en función de la composición a realizar y se preparan o mandan preparar al personal que corresponda, aplicando las técnicas de montaje específicas.

CR1.2 La especie y variedad de las plantas se elige en función de su forma, su tipo de desarrollo, textura, color, proporción, requisitos fisiológicos similares y características de la composición, su ubicación y destino.

CR1.3 Las plantas y elementos naturales o artificiales a emplear en la elaboración de las composiciones se seleccionan, en cantidad y calidad, en función de las características y presupuesto del trabajo.

CR1.4 El sustrato y el drenaje para la composición se seleccionan y aportan al recipiente elegido según las necesidades y características de las plantas.

CR1.5 Las composiciones se realizan aplicando la técnica apropiada y específica para cada una de ellas.

CR1.6 Las composiciones con plantas y plantas individuales se empaquetan, envuelven, acondicionan y/o presentan, cuando así se requiera, con criterios estéticos y precisión técnica.

CR1.7 La elaboración de composiciones con plantas naturales se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP2: Realizar composiciones con plantas preservadas y/o artificiales, para la venta directa al público, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando las técnicas de montaje específicas y los cánones artísticos a cada una de ellas para su creación.

CR2.1 Los soportes, recipientes, bases y estructuras se seleccionan en función de la composición a realizar y se preparan o mandan preparar al personal que corresponda, aplicando las técnicas de montaje específicas.

CR2.2 Las plantas y elementos naturales o artificiales a emplear en la elaboración de las composiciones se seleccionan, en cantidad y calidad, en función de las características y presupuesto del trabajo.

CR2.3 La técnica de realización de la composición se selecciona en función de las características de la misma.

CR2.4 Las composiciones con plantas preservadas y/o artificiales se revisan para comprobar que se ajustan a los criterios de calidad establecidos por la empresa.

CR2.5 La elaboración de composiciones con plantas preservadas y/o artificiales, se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP3: Ejecutar proyectos de decoración con plantas naturales y/o artificiales, aplicando las técnicas establecidas, para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas.

CR3.1 Las salas o espacios a decorar se analizan, estudiando sus dimensiones y estilo arquitectónico.

CR3.2 Los bocetos y/o planos del proyecto se interpretan.

CR3.3 Las composiciones con plantas que forman parte de un proyecto decorativo se ubican y, en su caso, se ejecutan "in situ", coordinado por personal de nivel superior o formando parte de un equipo de trabajo.

CR3.4 Las composiciones de plantas para grandes espacios se realizan con las técnicas de instalación específicas para montajes de grandes proporciones.

CR3.5 La ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, que no requieran proyecto, se realiza teniendo en cuenta la disponibilidad de materias primas, según la época del año, lo demandado por la clientela y la finalidad para la que se decora.

CR3.6 La ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP4: Asesorar técnicamente al público sobre características, necesidades y mantenimiento de las plantas naturales, preservadas o artificiales para su óptimo desarrollo y conservación.

CR4.1 La información sobre las diferentes especies y variedades de plantas, sus nombres científicos y comunes, su disponibilidad en el mercado, su origen y cuidados básicos, se transmite de forma clara y precisa.

CR4.2 El asesoramiento sobre los cuidados actuales y futuros de plantas preservadas y/o artificiales, así como sobre los requerimientos fisiológicos y ambientales de las plantas naturales y de las composiciones, se realiza de forma sencilla y concreta.

CR4.3 La identificación de las plagas y enfermedades más comunes se realiza y se informa, en su caso, sobre las normas de utilización de los productos fitosanitarios y abonos permitidos en floristerías.

CR4.4 El asesoramiento se realiza incidiendo en la normativa sobre aplicación de productos fitosanitarios y de protección del medio ambiente.

Contexto profesional

Medios de producción

Plantas naturales, secas y de tela. Bases y recipientes. Tierras y sustratos. Materias primas decorativas. Materiales auxiliares. Productos fitosanitarios. Herramientas de floristería y de jardinería: tijeras, navajas, paletín.

Productos y resultados

Composiciones con plantas y elementos naturales y/o artificiales. Ornamentaciones de floristería con plantas en grandes espacios. Asesoramiento al público en la venta directa de plantas.

Información utilizada o generada

Libros sobre cuidados de plantas. Publicaciones sobre composiciones con plantas. Libros y catálogos de decoración e interiorismo. Catálogos de flores y plantas comercializadas. Catálogos de materiales y materias primas. Catálogos de productos fitosanitarios. Estudios sobre plantas y su relación con el ser humano. Fichas de mantenimiento de plantas de interior y exterior. Revistas especializadas. Bocetos y planos. Documentación interna. Notas de entrega. Hojas de pedido. Normativa de protección medio ambiental y de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Vender e informar sobre productos y servicios de floristería.

Nivel: 2
Código: UC1471_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Informar a la clientela en todo lo concerniente a los productos y servicios ofertados en la floristería para satisfacer sus necesidades.

CR1.1 La atención al público se realiza ofreciendo una información clara y precisa, y siguiendo los criterios marcados por la dirección.

CR1.2 Las necesidades de la clientela se identifican y se informa sobre los productos y servicios disponibles que mejor se ajusten a sus requerimientos, utilizando las técnicas precisas, y pudiendo recomendar alternativas de compra.

CR1.3 Los medios auxiliares de venta, tales como catálogos de cualquier clase y sobre cualquier soporte, se manejan con conocimiento de su contenido.

CR1.4 En los encargos, presenciales o no, se informa sobre las condiciones de venta y diferentes alternativas, procediendo a cerrar la operación y su posterior envío o recogida por parte de la clientela.

CR1.5 El estado de las etiquetas, carteles, rótulos y demás materiales de apoyo se comprueba, cerciorándose de que se respeta la normativa legal y los procedimientos establecidos por la empresa.

RP2: Realizar la venta de los productos y servicios disponibles a través de los diferentes canales de comercialización, teniendo en cuenta los planes de actuación y objetivos de la empresa.

CR2.1 La imagen personal propia se cuida, de forma que cumpla con las normas internas de la empresa en lo relativo a vestuario y presencia física, entre otros.

CR2.2 La expresión oral y escrita, así como el tratamiento protocolario, se cuidan.

CR2.3 Los precios de los productos y/o servicios se calculan teniendo en cuenta las variables que entren a formar parte del precio final, siguiendo los criterios marcados por la dirección.

CR2.4 Los encargos para enviar a otra localidad a la que no se sirva desde el propio establecimiento, se tramitan siguiendo las pautas de la dirección y la normativa de las empresas de transmisión floral utilizadas, informando detalladamente a la clientela del procedimiento empleado.

CR2.5 Los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial se anotan en los correspondientes formularios, consignando los datos necesarios para su correcta ejecución y haciendo llegar una copia del mismo a la clientela.

CR2.6 El original del formulario de encargo se tramita en función de la fecha de entrega y del tipo de encargo, bien al taller o al personal de categoría superior.

CR2.7 Las operaciones de cobro se realizan con los medios que la empresa tenga habilitados, en función del canal utilizado, garantizando su fiabilidad, seguridad, exactitud y proporcionando los documentos acreditativos de la compra.

CR2.8 El arqueo y cierre de caja, en ausencia de personal de categoría superior, se efectúa cuadrando la caja y remitiendo los documentos y comprobantes a la persona responsable de la contabilidad.

CR2.9 Las operaciones de venta realizadas por personal de la empresa a su cargo se controlan para que se ajusten a los parámetros marcados por la dirección.

CR2.10 Cuando el tipo de servicio solicitado u operación que se va a realizar sobrepasa las competencias asignadas se recurre al personal de categoría superior.

RP3: Llevar a cabo las acciones del servicio de seguimiento de clientes y atender sugerencias, quejas y reclamaciones según los procedimientos establecidos, para fidelizar clientes y mejorar la imagen de calidad de la empresa.

CR3.1 El proceso de seguimiento postventa se realiza manteniendo la relación con el cliente para ofrecer un servicio de calidad y conseguir su fidelización, siguiendo los canales establecidos por la empresa.

CR3.2 El contacto con el cliente se mantiene en fechas señaladas (onomástica, cumpleaños, entre otros) utilizando las herramientas de gestión de clientes y los medios y cauces de comunicación previstos por la empresa.

CR3.3 La información necesaria que permita gestionar la queja, reclamación o sugerencia que se realice, se recaba amablemente de la persona interesada.

CR3.4 La respuesta ante una reclamación se suministra a la persona que la realiza de forma inmediata, dando las explicaciones precisas para que se interprete correctamente el mensaje, o solicitándole un plazo de espera si se debe consultar a personal de categoría superior, tratando de evitar demoras innecesarias.

CR3.5 Las quejas o reclamaciones se atienden adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés, facilitando el acuerdo y aplicando los criterios que la empresa tenga establecidos.

CR3.6 Las normas legales y derechos de las personas consumidoras se aplican ante quejas y reclamaciones.

CR3.7 Las reclamaciones y quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis por parte de quien determine la empresa.

Contexto profesional

Medios de producción

Bolígrafos. Papel de notas. Calculadora. Sello del establecimiento. Equipos y programas informáticos. Agendas electrónicas. Terminales de punto de venta. Cajas registradoras. Teléfonos fijos y móviles. Fax. Aparatos de etiquetado y codificado.

Productos y resultados

Información y venta de productos y servicios de floristería. Canalización de los pedidos a las secciones correspondientes. Atención a posibles reclamaciones. Arqueo de caja en ausencia del personal de categoría superior. Control de existencias en el punto de venta. Recepción y transmisión de pedidos. Control de cartelería, etiquetado y material promocional. Cobro de operaciones de venta (talón, tarjetas de crédito y metálico). Resolución de incidencias relacionadas con la venta. Control de calidad del servicio prestado en la venta. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Clientela fidelizada.

Información utilizada o generada

Tickets de compra. Hojas de reclamaciones. Etiquetas. Libro de caja. Notas de entrega. Hojas y órdenes de pedido. Documentación interna de la empresa. Catálogos en distintos soportes. Folletos. Carteles.

Diccionario. Facturas. Albaranes. Formularios de entrega a domicilio. Listados de precios y ofertas. Manuales de transmisión floral. Manuales de uso y cuidados de plantas y flores. Información técnica y de uso de los productos y servicios que se ofertan. Página web de la empresa y correo electrónico. Revistas especializadas. Soportes publicitarios de la empresa y del sector. Tarjetas de crédito/débito. Normativa en materia de comercio. Normativa de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental. Normativa sobre consumo y protección de datos.

MÓDULO FORMATIVO 1

Coordinación y ejecución de las actividades propias de empresas de floristería.

Nivel:	2
Código:	MF1468_2
Asociado a la UC:	UC1468_2 - Coordinar y realizar las actividades propias de empresas de floristería.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Organizar la limpieza y realizar el mantenimiento de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas de una floristería, describiendo sus condiciones óptimas de uso y las formas de organización de dichas operaciones.
- CE1.1** Describir las operaciones de limpieza y mantenimiento de las infraestructuras de la floristería, así como de los equipos, máquinas y herramientas empleados en la misma.
 - CE1.2** Describir las operaciones de mantenimiento de máquinas, equipos y herramientas empleados en la floristería.
 - CE1.3** Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas con la organización de la limpieza y mantenimiento de la infraestructura, equipos, máquinas y herramientas de la floristería.
 - CE1.4** En un caso y/o supuesto práctico de organización de la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas de la floristería:
 - Distribuir en la jornada las tareas de limpieza y mantenimiento.
 - Organizar la recogida y retirada de residuos según los procedimientos y medios designados al efecto.
 - Mantener equipos y maquinaria según los manuales correspondientes comunicando las posibles anomalías para su reparación o reposición.
 - Aplicar en las labores de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas el plan de prevención de riesgos laborales y la normativa de protección del medio ambiente propios de una floristería.
- C2:** Organizar y realizar las actividades propias de un taller de floristería, describiendo dichas actividades y enunciando los métodos organizativos.
- CE2.1** Explicar las diferentes tareas propias de un taller de floristería.
 - CE2.2** Identificar la calidad, embalaje y presentación, entre otros criterios, de las materias primas, materiales recibidos y productos finales.
 - CE2.3** Describir el proceso completo de adquisición y compra de materias primas y materiales necesarios para el trabajo diario del taller.
 - CE2.4** Relacionar el protocolo completo de un encargo desde su solicitud hasta su entrega.
 - CE2.5** Describir las distintas condiciones de mantenimiento, etiquetado y ubicación en el taller de las materias primas, materiales y productos elaborados.
 - CE2.6** Exponer los criterios de calidad, estéticos y económicos, de las materias primas, materiales y productos elaborados.

CE2.7 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas con las operaciones propias de un taller de floristería.

CE2.8 En un caso y/o supuesto práctico de organización de las tareas del taller de floristería:

- Organizar la carga y descarga de materias primas, materiales y productos.
- Comprobar los criterios de calidad de las materias primas, materiales y productos recibidos.
- Distribuir el trabajo diario del taller en función de los recursos humanos y materiales disponibles.
- Organizar los encargos por orden de preferencia y volumen de trabajo.
- Aplicar en la organización de las tareas del taller las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales propios de una floristería.

CE2.9 En un caso y/o supuesto práctico de ejecución de las tareas del taller de floristería:

- Tramitar los encargos recibidos siguiendo instrucciones del formulario de venta.
- Transcribir los textos, tarjetas y mensajes que acompañan a los encargos.
- Cumplimentar los formularios, notas de entrega, albaranes, comprobantes y cualquier otro documento de uso cotidiano en el taller.
- Controlar la calidad de los productos finales y el servicio de reparto y/o entrega en la floristería.
- Aplicar en la ejecución de las tareas del taller las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales propios de una floristería.

C3: Organizar el almacenamiento de materiales, materias primas y productos habituales en floristería identificando las operaciones utilizadas.

CE3.1 Identificar las materias primas, materiales y productos presentes habitualmente en el almacén de una floristería.

CE3.2 Citar las principales zonas de producción de materias primas y los canales de distribución habituales.

CE3.3 Identificar cada uno de los documentos necesarios para la realización y recepción de pedidos y explicar su tramitación.

CE3.4 Describir el protocolo a seguir en los casos de reclamaciones a empresas proveedoras por la recepción de productos, materias primas o materiales defectuosos, precios no concordantes con los pedidos u otras posibles contingencias.

CE3.5 Enumerar los criterios de almacenamiento de las materias primas y materiales.

CE3.6 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas con la organización del almacén.

CE3.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de organización de un almacén de floristería:

- Realizar el inventario para controlar las existencias.
- Prever los materiales y materias primas necesarias para desarrollar el trabajo diario.
- Realizar un pedido de suministro de materiales y materias primas.
- Comprobar que el contenido de albaranes y notas de entrega coincide con los pedidos efectuados.
- Tramitar las reclamaciones de materias primas o materiales que no se ajusten al pedido.
- Controlar el almacenamiento de las materias primas, materiales y productos recibidos aplicando los criterios de durabilidad y uso y optimizando el espacio.
- Aplicar en la organización del almacén las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales

C4: Realizar el montaje de escaparates y exposiciones en la sala de ventas de la floristería con fines comerciales, definiendo los criterios estéticos y funcionales empleados.

- CE4.1** Identificar las posibles zonas de exposición en floristería.
- CE4.2** Citar los complementos de ambientación más usuales en el montaje de escaparates y salas de ventas de floristería.
- CE4.3** Identificar las principales campañas comerciales en floristería.
- CE4.4** Relacionar criterios estéticos y funcionales aplicables en los montajes realizados.
- CE4.5** Interpretar bocetos para el montaje de escaparates y zona de ventas de la floristería.
- CE4.6** Describir el proceso de control de calidad y supervisión de los artículos expuestos y la aplicación de las correspondientes medidas correctoras.
- CE4.7** Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas con las tareas de montaje de escaparates y sala de ventas de una floristería.
- CE4.8** En un caso y/o supuesto práctico de montaje de escaparate y exposiciones en la sala de venta de una floristería:
 - Analizar y medir el espacio disponible para realizar el montaje.
 - Instalar los complementos de ambientación y decorativos no florales que forman parte del montaje.
 - Ubicar los artículos que se van a exponer siguiendo criterios estéticos y funcionales, así como los bocetos correspondientes.
 - Realizar el control de limpieza, etiquetado, tarifas, necesidades de riego, reposición y acondicionamiento de los elementos que forman parte del escaparate y zona de ventas.
 - Aplicar en el montaje de escaparate y exposiciones en la sala de venta las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

C5: Controlar los servicios de venta, atención al público, reparto de encargos y mantenimiento de plantas.

- CE5.1** Controlar que se ha entregado el ticket de caja junto con el encargo y que la documentación necesaria para el reparto (nota de entrega, albarán, entre otras) está debidamente cumplimentada.
- CE5.2** Comprobar que el encargo ha sido debidamente envuelto y empaquetado.
- CE5.3** Comprobar la carga y colocación adecuada del encargo en el vehículo de transporte.
- CE5.4** Definir la ruta de reparto.
- CE5.5** Controlar la información resultante del envío (notas de entrega firmadas).

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.8 y CE2.9; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.8; C5 respecto a todos sus CE.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y realizar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia el personal, procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1 Identificación de infraestructuras e instalaciones de floristería

Zonas de exposición y venta: elementos, características y funcionalidad. Zona de trabajo (taller): elementos, características y funcionalidad. Zona de almacén: elementos, características y funcionalidad. La cámara frigorífica: clases y características. Otras dependencias e instalaciones. Limpieza y mantenimiento de instalaciones: técnicas aplicadas. Utensilios y productos de limpieza y mantenimiento de instalaciones: características y usos.

2 Mantenimiento de equipos, maquinaria y herramientas de floristería

Equipos y maquinaria para acondicionamiento de flores y plantas: características, utilización y mantenimiento (máquina de "entutorar", máquina para limpiar tallos, cizallas, máquina para cortar tallos, entre otras). Otros equipos: características, utilización y mantenimiento (impresoras/rotuladoras de cintas, entre otros). Vehículos para el transporte de flores y/o plantas: tipos y usos. Herramientas: clasificación, nomenclatura, técnicas de manejo y mantenimiento. Equipos de climatización: características, utilización y mantenimiento. Equipos de riego: características, utilización y mantenimiento.

3 Realización de las tareas propias del taller y del almacén de floristería

Sistemas de organización: técnicas, protocolos de pedidos y encargos. Sistemas de almacenamiento: técnicas organizativas y de clasificación de materias primas y materiales; inventarios. Técnicas de embalaje, empaquetado y etiquetado. Técnicas de mantenimiento de materias primas y elaboradas. Residuos generados en la floristería: clasificación y tratamiento.

4 Montaje de escaparates de floristería

El lenguaje comercial del escaparate. El escaparate como manifestación artística. Composición. Color. Proporción. Tipos de escaparates. Tipos de exposición: productos de gran formato, pequeño formato y especiales. Concepción interiorista del espacio. Elementos básicos del escaparate. Materiales para escaparates. Iluminación del escaparate. Técnicas de montaje de escaparates.

5 Control de calidad de los productos e instalaciones en la floristería. Normativa básica que afecta a la organización de la actividad de la floristería

Control de calidad de los productos. Inspección visual de las materias primas y materiales de entrada. Los estándares de calidad en productos de floristería. Inspección de locales: orden y limpieza. Control del proceso de elaboración de productos y aplicación del servicio. Verificación técnica y artística de productos finales. Informes y partes de la actividad diaria. Conceptos de calidad aplicados a las materias primas y materiales empleados y elaborados en la floristería. Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Normativa ambiental. Convenio interprovincial para el comercio de flores y plantas. Hojas de reclamaciones oficiales. Legislación local sobre horarios comerciales, gestión de residuos urbanos, entre otros. Normativa de calidad.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Almacén de floristería de 60 m²

Taller de floristería de 90 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la coordinación y realización de las actividades de floristería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Realización de composiciones florales.

Nivel:	2
Código:	MF1469_2
Asociado a la UC:	UC1469_2 - Realizar composiciones florales.
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar composiciones florales de distinta tipología en recipientes y atadas, identificando y describiendo los materiales, las técnicas de montaje y los cánones artísticos para la elaboración de dichas composiciones.

CE1.1 Describir los usos y costumbres de empleo de las flores naturales y artificiales.

CE1.2 Identificar materiales y materias primas, naturales y artificiales, y sus características físicas, así como bases y recipientes y sus diferentes aplicaciones.

CE1.3 Seleccionar la cantidad de flores y verdes de corte que se emplean para distintos supuestos de composición.

CE1.4 Clasificar flores, verdes de corte, y otros materiales y materias primas según grado de apertura color, textura, carácter, tamaño y forma, para su aplicación en distintas composiciones.

CE1.5 Describir las diferentes técnicas, estilos y cánones artísticos en la elaboración de composiciones florales según la ocasión o destino, la demanda concreta y la ubicación final.

CE1.6 Describir las diferentes formas y técnicas para empaquetar y presentar composiciones florales y productos sin elaborar.

CE1.7 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales, relacionadas con la realización de composiciones con flores.

CE1.8 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de elaboración de distintos tipos de composiciones florales naturales o artificiales, en recipientes o atadas:

- Seleccionar, de entre los dados, los materiales y materias primas naturales, secas y/o artificiales según la composición a realizar y atendiendo a su idoneidad cualitativa, cuantitativa y estética.

- Seleccionar y preparar los soportes, recipientes, bases o estructuras según la composición a realizar.

- Realizar la composición aplicando las técnicas establecidas y cánones artísticos, ajustándose a los resultados exigidos.

- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

CE1.9 En un caso y/o supuesto práctico de empaquetado de flores o composiciones florales, debidamente caracterizado:

- Seleccionar la textura, color y forma de sujeción del envoltorio.

- Seleccionar el tamaño de envoltorio y estilo compositivo.

- Realizar el envoltorio, empaquetado y presentación de la composición con las técnicas adecuadas.

- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

C2: Realizar la ornamentación de un espacio predefinido, identificando e interpretando las partes de un proyecto de decoración de grandes espacios con flores naturales y artificiales.

CE2.1 Describir usos y costumbres del empleo de las flores naturales y artificiales para decoraciones de interior y de exterior.

CE2.2 Identificar estilos de decoración de interior y exterior y analizar la decoración floral más adecuada.

CE2.3 Identificar e interpretar las partes de un proyecto de decoración floral de grandes espacios.

CE2.4 Realizar distintos tipos de bocetos de composiciones para decoraciones de interior y exterior de flores naturales y/o artificiales.

CE2.5 Describir las variedades de flores y elementos vegetales, los materiales y técnicas necesarios más apropiados para cada tipo de espacio, evento o celebración.

CE2.6 En un caso y/o supuesto práctico de ornamentación floral de espacios siguiendo un proyecto dado:

- Interpretar los planos del proyecto y analizar el espacio para llevar a cabo el replanteo de los elementos decorativos y de las composiciones florales.
- Cuantificar la cantidad de flores, verdes de corte, bases y estructuras y material auxiliar necesarias para las composiciones.
- Realizar las composiciones florales del proyecto "in situ" aplicando las técnicas y cánones artísticos establecidos.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización y ubicación.

CE2.7 En un caso y/o supuesto práctico de ornamentación floral de espacios que no requiera proyecto:

- Analizar el espacio o sala estudiando sus dimensiones y estilo arquitectónico.
- Realizar el boceto de ornamentación del espacio o sala, atendiendo a la disponibilidad de materias primas y a las limitaciones impuestas por el espacio determinado, el tipo de evento y la época del año.
- Replantear las composiciones florales y los trabajos de decoración.
- Realizar las composiciones del boceto "in situ" aplicando las técnicas y cánones artísticos establecidos.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización y ubicación.

C3: Elaborar distintos tipos de composiciones nupciales describiendo el proceso y las técnicas aplicadas.

CE3.1 Describir usos y costumbres del empleo de las flores en celebraciones nupciales.

CE3.2 Caracterizar el ramo nupcial teniendo en cuenta el traje y estilo de la pareja.

CE3.3 Listar las características actuales de cada tipo de evento nupcial.

CE3.4 Describir las diferentes técnicas de montaje, recipientes, bases y envoltorios de composiciones nupciales.

CE3.5 Identificar las materias primas disponibles en el mercado en cada época del año, destinadas a las composiciones nupciales.

CE3.6 Describir los diferentes estilos de composiciones florales para decoración y técnicas de instalación en vehículos, altares y/o espacios destinados para celebraciones nupciales.

CE3.7 Describir estilos y tendencias de ramos para celebraciones nupciales, bodas de plata, entre otras, con las técnicas y criterios artísticos aplicados a cada uno de ellos.

CE3.8 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y ambientales relacionándolas con la realización de todo tipo de composiciones nupciales.

CE3.9 En un caso y/o supuesto práctico de realización de distintos tipos de ramos nupciales debidamente caracterizado:

- Seleccionar y preparar el material en función del ramo establecido.
- Realizar un boceto del ramo para mostrar la forma, técnica, tamaño y materiales.
- Realizar el ramo aplicando las técnicas y cánones artísticos establecidos.
- Preparar el ramo para su entrega y transporte.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

CE3.10 En un caso y/o supuesto práctico realización de composiciones nupciales:

- Identificar las características físicas más sobresalientes del espacio / elemento a decorar: sala, altar, vehículo, entre otros
- Realizar un boceto de la decoración del espacio / elemento para mostrar la forma, tamaño, técnica y materiales.
- Seleccionar y preparar el material necesario para la ornamentación.
- Realizar la ornamentación aplicando las técnicas y criterios estéticos específicos.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para la realización y ubicación de la composición.

C4: Elaborar distintos tipos de composiciones funerarias y conmemorativas, describiendo el proceso y las técnicas aplicadas.

CE4.1 Describir usos y costumbres del empleo de las flores en funerales, sepelios y otros actos conmemorativos religiosos o civiles.

CE4.2 Identificar las materias primas disponibles en el mercado en cada época del año destinadas a composiciones florales funerarias y conmemorativas.

CE4.3 Listar técnicas y bases que se emplean para las composiciones florales funerarias

CE4.4 Describir estilos y tendencias de las composiciones funerarias con las técnicas y criterios artísticos aplicados a cada uno de ellas.

CE4.5 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales, relacionadas con las operaciones de realización y transporte de composiciones florales funerarias y conmemorativas.

CE4.6 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de realización de composiciones funerarias:

- Seleccionar los recipientes y bases más adecuados a la composición a realizar.
- Seleccionar materias primas florales y no florales atendiendo a la disponibilidad de las mismas y a criterios estéticos.
- Realizar un boceto de la decoración para mostrar la forma, técnica y materiales.
- Realizar la composición aplicando las técnicas de pinchado, alambrado y/o atado según se requiera.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

CE4.7 En un caso y/o supuesto práctico de confección de cintas:

- Seleccionar la técnica de impresión o rotulación.
- Seleccionar el tipo de cinta a emplear.
- Transcribir el texto a la cinta y comprobar su ortografía y coincidencia con la nota de encargo.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

C5: Elaborar bocetos y realizar composiciones florales relacionadas con eventos especiales de carácter tradicional, local, regional o nacional y campañas comerciales específicas, describiendo el proceso y las técnicas aplicadas.

CE5.1 Describir usos y costumbres del empleo de las flores en tradiciones, fiestas, onomásticas relevantes y eventos especiales y enumerar dichos eventos y fechas señaladas.

CE5.2 Identificar las materias primas disponibles en mercado en cada época del año destinadas a composiciones florales relacionadas con eventos especiales.

CE5.3 Listar técnicas y bases que se emplean para las composiciones florales relacionadas con eventos especiales.

CE5.4 Describir estilos y tendencias de las composiciones florales relacionadas con eventos especiales y las técnicas y criterios artísticos aplicados a cada uno de ellas.

CE5.5 Explicar las técnicas específicas para las ornamentaciones de grandes espacios con composiciones navideñas, decoración y montaje de árboles de Navidad y composiciones navideñas y de adviento.

CE5.6 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales, relacionadas con las operaciones de ejecución de composiciones florales relacionadas con eventos especiales.

CE5.7 En un caso y/o supuesto práctico de realización de composiciones para ornamentaciones especiales y su instalación:

- Escoger los elementos simbólicos característicos para el trabajo.
- Realizar el boceto del elemento o pieza a decorar (paso religioso, carroza, escenario, entre otros) atendiendo a la disponibilidad de materias primas y materiales.
- Realizar la composición aplicando las técnicas específicas según las tradiciones o modas.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

CE5.8 En un caso y/o supuesto práctico de realización de composiciones para ornamentaciones navideñas y de adviento y su instalación:

- Escoger los elementos simbólicos característicos para el trabajo.
- Realizar el boceto del elemento o pieza a decorar atendiendo a la disponibilidad de materias primas y materiales.
- Realizar la composición aplicando las técnicas específicas según las tradiciones o modas.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.8 y CE1.9; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.9 y CE3.10; C4 respecto a CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y realizar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia el personal, procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1 Utilización de materias primas naturales en floristería

Nociones de anatomía y fisiología vegetal. Especies y variedades comerciales de plantas y flores. Plantas y elementos vegetales: nombre común y científico, descripción, temporadas de comercialización y venta. Flores: nombre común y científico, descripción, necesidades de mantenimiento, temporadas de comercialización y venta.

2 Utilización de materias primas y materiales no naturales en floristería

Flores y plantas artificiales: tipos y materiales. Flores y plantas secas, liofilizadas o preservadas: tipos y características. Técnicas de montaje y procesos de conservación. Tipología de los materiales utilizados en floristería (cerámica, cristal, plástico, tela, tierra y el gel decorativo, entre otros): características y aplicaciones. Texturas, formas y carácter de los materiales. Materiales auxiliares (esponjas sintéticas, alambres, pegamentos para flores, siliconas, cintas para forrar, entre otros): características y aplicaciones.

3 Aplicación de conceptos artísticos y estéticos en floristería

Fundamentos históricos. Estilos artísticos y de composición. Teoría del color. Forma de composición. Espacio, perspectiva y profundidad. Simetría y asimetría. Proporción. Equilibrio, movimiento y ritmo. Acento, énfasis y punto de luz.

4 Aplicación de técnicas y fundamentos generales para la composición floral

Técnicas de montaje: atado, alambrado, forrado, pinchado, pegado, entre otras. Formas de creación floral. Los ramos: tipos y técnicas de elaboración. Composiciones de flor pinchada: tipos y técnicas de elaboración. Empaquetado: métodos y técnicas.

5 Aplicación de técnicas de elaboración de composiciones florales especiales

Composiciones nupciales: tipología y fundamentos técnicos y estéticos. Composiciones funerarias: tipología y fundamentos técnicos y estéticos. Composiciones para eventos especiales: tipología y fundamentos técnicos y estéticos. Composiciones para grandes espacios: interpretación y realización de bocetos, fundamentos técnicos y estéticos.

6 Descripción de la normativa básica que afecta a la realización de composiciones florales

Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Convenio interprovincial para el comercio de flores y plantas. Hojas de reclamaciones oficiales. Gestión de residuos urbanos y normativa ambiental. Normativa de calidad.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Almacén de floristería de 60 m²

Taller de floristería de 90 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de composiciones florales, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Realización de composiciones con plantas.

Nivel:	2
Código:	MF1470_2
Asociado a la UC:	UC1470_2 - Realizar composiciones con plantas.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar distintos tipos de composiciones con plantas naturales, describiendo las técnicas de montaje y cánones artísticos aplicados.

CE1.1 Clasificar las plantas por familia, género, especie, variedad, origen y requisitos fisiológicos y examinar las características más importantes de cada planta: textura de hojas, limbo, ápice, contorno, color, proporción, entre otras.

CE1.2 Citar los diferentes estilos compositivos en los trabajos con plantas.

CE1.3 Enumerar las diferentes aplicaciones de las composiciones con plantas.

CE1.4 Listar los principales elementos orgánicos e inorgánicos que intervienen en una composición con plantas, observando texturas, colores, formas y tamaños.

CE1.5 Clasificar por tamaño y texturas los recipientes, bases y estructuras, para la elaboración de composiciones con plantas naturales.

CE1.6 Describir los diferentes estilos y cánones artísticos en la elaboración de composiciones con plantas naturales, preservadas y/o artificiales, según la ocasión o destino, la demanda concreta y la ubicación final.

CE1.7 Clasificar los sustratos y drenajes para plantas naturales de interior y exterior.

CE1.8 Enumerar y describir las diferentes texturas y colores de papeles, tela, entre otras y las posibles formas de empaquetar y/o envolver plantas naturales de forma individual y en composición.

CE1.9 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales, relacionadas con la realización de composiciones de plantas.

CE1.10 En un caso y/o supuesto práctico de realización de composiciones con plantas naturales de interior debidamente caracterizado:

- Seleccionar recipiente, cantidad plantas naturales de interior a utilizar y elementos de complemento orgánicos e inorgánicos.
- Seleccionar el sustrato y drenaje para plantas de interior.
- Seleccionar estilo compositivo, proporciones, texturas, colores, formas y tamaños para la realización de la composición.
- Realizar la composición aplicando las técnicas establecidas y cánones artísticos y materiales seleccionados ajustándose a los resultados exigidos.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas en la realización de composiciones.

CE1.11 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado, empaquetar plantas en presentación individual y composiciones de plantas naturales:

- Seleccionar la textura y color y forma de sujeción del envoltorio.
- Seleccionar el tamaño de envoltorio y estilo compositivo.

- Realizar envoltorio, empaquetado y presentación de la composición con las técnicas adecuadas.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

C2: Realizar distintos tipos de composiciones con plantas naturales preservadas y/o artificiales, describiendo las características de las plantas, las técnicas de montaje y los cánones artísticos aplicados.

CE2.1 Describir sistemas de secado.

CE2.2 Enumerar y seleccionar las herramientas por formas y tamaños que se emplean en las composiciones con plantas preservadas y/o artificiales.

CE2.3 Diferenciar y contrastar diferentes recipientes, bases y estructuras para la elaboración de composiciones con plantas preservadas y/o artificiales.

CE2.4 Clasificar plantas preservadas y/o artificiales por formas, tamaños, texturas y colores para su posterior empleo en composición.

CE2.5 Citar los diferentes estilos compositivos en los trabajos con plantas preservadas y/o artificiales.

CE2.6 Describir las diferentes técnicas aplicadas en la elaboración de composiciones con plantas preservadas y artificiales teniendo en cuenta los recipientes, bases, estructuras y elementos vegetales y no vegetales complementarios.

CE2.7 Enumerar y describir las diferentes texturas y colores de papeles, tela, entre otras y las posibles formas de empaquetar y envolver plantas preservadas y/o artificiales de forma individual y en composición.

CE2.8 Citar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales, relacionadas con la realización de composiciones de plantas naturales preservadas y/o artificiales.

CE2.9 En un caso y/o supuesto práctico de realización de composiciones con plantas preservadas y/o artificiales:

- Seleccionar recipiente, cantidad de plantas y elementos de complemento orgánicos e inorgánicos.
- Seleccionar estilo compositivo, proporciones, texturas, colores, formas y tamaños para la realización de la composición.
- Realizar la composición aplicando las técnicas establecidas y cánones artísticos ajustándose a los resultados exigidos.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas con la realización de composiciones.

CE2.10 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado, empaquetar plantas de forma individual y/o composiciones de plantas preservadas o artificiales:

- Seleccionar la textura y color y forma de sujeción del envoltorio.
- Seleccionar el tamaño de envoltorio y estilo compositivo.
- Realizar el envoltorio, empaquetado y presentación de la composición con las técnicas adecuadas.
- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

C3: Realizar composiciones para la ornamentación de un espacio con plantas naturales y/o artificiales describiendo las técnicas aplicadas y describiendo e interpretando, en su caso, la documentación del proyecto de decoración.

CE3.1 Analizar dimensiones, estilo arquitectónico, iluminación y posibilidades para realizar, en una sala determinada, la ornamentación con plantas naturales y/o artificiales.

CE3.2 Identificar estilos arquitectónicos y seleccionar las plantas y elementos más apropiados a cada uno de ellos.

CE3.3 Identificar las partes de un proyecto de decoración de grandes espacios.

CE3.4 Describir las plantas naturales y/o artificiales y bases o recipientes y los sistemas técnicos necesarios más apropiados para cada tipo de espacio, evento o celebración.

CE3.5 En un caso y/o supuesto práctico de ornamentación con plantas naturales y/o artificiales de espacios siguiendo un proyecto dado:

- Interpretar los planos del proyecto y replantear los elementos decorativos no florales y composiciones con plantas.

- Cuantificar la cantidad de plantas, bases, estructuras, etc., necesarias para las composiciones "in situ".

- Realizar "in situ" las composiciones de plantas incluidas en el proyecto que así lo requieran.

- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

CE3.6 En un caso y/o supuesto práctico de ornamentación de espacios que no requiera proyecto:

- Analizar el espacio o sala estudiando sus dimensiones y estilo arquitectónico.

- Realizar el boceto de las composiciones de plantas para ornamentación del espacio o sala, atendiendo a la disponibilidad de materias primas y a las limitaciones impuestas por el espacio determinado, el tipo de evento y la época del año.

- Replantear las composiciones de plantas y forma de ubicación de las mismas.

- Realizar las composiciones del boceto "in situ".

- Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización y ubicación.

C4: Describir y analizar el mantenimiento de plantas naturales y artificiales, de forma individual, en composición o en ornamentaciones de interiores y/o exteriores.

CE4.1 Identificar las plantas naturales de interior y exterior en función de su disponibilidad en el mercado, y describir los cuidados básicos atendiendo a su estado de desarrollo.

CE4.2 Clasificar las formas de plantación y de crecimiento de las plantas de interior y exterior.

CE4.3 Enumerar y describir las patologías más comunes de las plantas naturales.

CE4.4 Analizar y describir los productos fitosanitarios y abonos de uso doméstico que se emplean para acelerar el crecimiento y combatir patologías de las plantas de interior y exterior.

CE4.5 Analizar y describir las causas del deterioro de las plantas preservadas y/o artificiales y las formas de restablecer su estética.

CE4.6 Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales, así como la normativa sobre aplicación de productos fitosanitarios de uso doméstico

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto al CE1.10 y CE1.11; C2 respecto a CE2.9 y CE2.10; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Transmitir las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia el personal laboral procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

- 1 Descripción de las nociones básicas de botánica**

Sistemática. Morfología y fisiología vegetal. Especies y variedades comerciales ornamentales: identificación y características. Requerimientos fisiológicos y anomalías en el desarrollo de las plantas: plagas, enfermedades y fisiopatías más comunes.
- 2 Aplicación de sustratos, fertilizantes, productos fitosanitarios y sistemas de riego y drenaje**

Sustratos: tipos, características, utilización y manejo. Abonos: tipos y manejo. Riego y drenaje: sistemas, instalación y manejo. Productos fitosanitarios de uso doméstico: insecticidas, acaricidas, fungicidas y de uso combinado.
- 3 Utilización de materias primas y materiales en floristería aplicadas a las composiciones con plantas**

Plantas artificiales: tipos y materiales. Procedimientos de secado de flores y plantas naturales. Tipología de los materiales utilizados en floristería para composiciones con plantas (cerámica, cristal, plástico, tela, tierra y el gel decorativo, entre otros): características y aplicaciones. Texturas, formas y carácter de los materiales. Materiales auxiliares (esponjas sintéticas, alambres, pegamentos, siliconas, cintas para forrar, entre otros): características y aplicaciones.
- 4 Aplicación de conceptos artísticos y estéticos**

Fundamentos históricos. Estilos artísticos y de composición. Teoría del color. Forma de composición. Espacio, perspectiva y profundidad. Simetría y asimetría. Proporción. Equilibrio, movimiento y ritmo. Acento, énfasis y punto de luz.
- 5 Aplicación de técnicas y fundamentos generales para la composición con plantas naturales y artificiales**

Técnicas de montaje. La esponja: cualidades, calidades, tipos y técnicas de colocación. Alambrado: técnicas y usos. Forrado y encintado: técnicas y aplicaciones. Empaquetado y presentación: técnicas y aplicaciones.
Empaquetado: métodos y técnicas. Composiciones para grandes espacios: interpretación y realización de bocetos, fundamentos técnicos y estéticos.
- 6 Descripción de la normativa básica que afecta a la realización de composiciones con plantas**

Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Convenio interprovincial para el comercio de flores y plantas. Hojas de reclamaciones oficiales. Gestión de residuos urbanos y normativa ambiental. Normativa sobre uso de productos fitosanitarios de uso doméstico. Normativa de calidad.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Almacén de floristería de 60 m²

Taller de floristería de 90 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de composiciones con plantas, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Técnicas de venta e información de productos y servicios de floristería.

Nivel:	2
Código:	MF1471_2
Asociado a la UC:	UC1471_2 - Vender e informar sobre productos y servicios de floristería.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar la venta de un producto o servicio de la floristería, describiendo los servicios y productos ofertados en la empresa.

CE1.1 Analizar y describir las formas de atención a la clientela y de protocolo, así como la imagen personal que se requiere para la atención al público.

CE1.2 Describir los productos que se pueden elaborar en un taller de floristería y los servicios que se pueden ofrecer a la clientela en función de la ocasión o acontecimiento para el que se destine.

CE1.3 Describir las normas y tipos de servicios que ofertan a las floristerías las empresas de transmisión floral.

CE1.4 Identificar y describir los catálogos y manuales de venta más usuales en floristería.

CE1.5 Citar los canales más frecuentes de entrada de encargos en una floristería, y el protocolo a seguir en cada caso.

CE1.6 Identificar y describir las composiciones más usuales de una floristería sobre un catálogo o manual de venta.

CE1.7 Citar los requisitos necesarios para que se pueda prestar un servicio de floristería a la clientela teniendo en cuenta las normas establecidas por la empresa.

CE1.8 Enumerar y reconocer los diferentes medios de pago y cobro: efectivo, crédito, tarjeta de débito o crédito, talón, terminal punto de venta (TPV), caja registradora, entre otros.

CE1.9 En un caso y/o supuesto práctico realizar la venta de un producto para su entrega a domicilio:

- Manejar los diferentes catálogos y manuales (en papel o informatizados).
- Orientar a la clientela sobre la petición de compra.
- Transcribir el texto de la tarjeta o sobre que acompaña al encargo, comprobando su ortografía y coincidencia con la nota de encargo.
- Complimentar con los datos necesarios el correspondiente albarán de encargo.
- Archivar, anotar en agenda o cursar el pedido según el momento en el que tenga que ser servido.
- Finalizar la operación de venta calculando el importe correspondiente del encargo teniendo en cuenta el destino.
- Emitir justificantes de pago: recibos, entre otros.

C2: Calcular el precio final y completar el proceso de venta hasta el arqueo o cierre de caja, describiendo el proceso de valoración de un producto terminado.

CE2.1 Citar los diferentes elementos naturales y no naturales que pueden formar parte de una composición de flores o plantas, las unidades de medida en que se suelen ofrecer al público y su precio medio estimado.

CE2.2 Distinguir las diferentes presentaciones y calidades en las que habitualmente se encuentran en el mercado las flores y plantas.

CE2.3 Analizar y describir las diferentes formas de comercialización y canales de distribución de flores y plantas más usuales en floristería.

CE2.4 En un caso y/o supuesto práctico calcular el precio final de una composición y realizar su etiquetado:

- Determinar y calcular las cantidades a utilizar y el importe de cada elemento principal de la composición.
- Identificar y valorar los elementos auxiliares necesarios que forman parte de la composición.
- Valorar el tiempo necesario para su confección.
- Calcular el precio final del producto teniendo en cuenta todas las variables que intervienen en su composición.
- Etiquetar y rotular de acuerdo con la normativa legal y los procedimientos definidos por la empresa.

CE2.5 En un caso y/o supuesto práctico realizar el arqueo y cierre de caja:

- Registrar entradas en metálico, cobros por datafono, entradas por talón, ventas a crédito.
- Registrar ingresos en cuentas bancarias.
- Registrar pagos de proveedores por caja del día.
- Registrar gastos varios.
- Cumplimentar el parte de caja correspondiente.

C3: Realizar un presupuesto básico de los elementos florales más usuales para diferentes acontecimientos sociales, definiendo las operaciones necesarias para asesorar y comercializar un servicio de decoración floral.

CE3.1 Enumerar los locales, establecimientos o espacios cuya decoración es más comúnmente demandada en una floristería.

CE3.2 Describir los estilos arquitectónicos y citar los espacios más frecuentes donde situar las composiciones florales, analizando las ornamentaciones aplicadas a ellos.

CE3.3 Describir las diferentes posibilidades de decoración floral de un escenario.

CE3.4 En un caso y/o supuesto práctico de realización de un presupuesto básico para un acto social:

- Averiguar la intencionalidad de la supuesta clientela en cuanto a la envergadura de la ornamentación a realizar y actuar en función de ella.
- Determinar los estilos de las composiciones florales más adecuadas y su ubicación en la sala o espacio donde se va a desarrollar el acontecimiento.
- Asesorar a la supuesta clientela sobre las posibilidades de ornamentación de otros espacios en el entorno a decorar.
- Informar sobre los diferentes modelos de ramos de protocolo, aconsejando sobre los más apropiados según el estilo, personalidad e indumentaria de la persona a la que vaya destinado.
- Elaborar un presupuesto sobre los elementos básicos que se vayan a contratar.

CE3.5 En un caso y/o supuesto práctico de realización de un presupuesto básico para una celebración nupcial:

- Recabar información de la supuesta clientela en cuanto a la envergadura de la ornamentación a realizar y el tipo de celebración.
- Determinar el estilo de las composiciones florales más adecuadas y su ubicación en la sala o espacio donde se va a desarrollar la celebración.
- Asesorar a la supuesta clientela sobre las posibilidades de ornamentación de otros espacios en el entorno a decorar (hall de hotel, domicilio, jardín, piscina, vehículo, restaurante, puerta de la iglesia, entre otros.)

- Informar sobre los diferentes modelos de ramos nupciales, aconsejando sobre los más apropiados según el estilo, personalidad e indumentaria de la persona a la que vaya destinado.
- Ofrecer los diferentes complementos florales que pueden utilizarse en celebraciones nupciales (diademas, canastillas, prendidos, adorno para coches, entre otros.).
- Elaborar un presupuesto sobre los elementos básicos que se vayan a contratar.

C4: Efectuar los procesos de seguimiento de clientes y aplicar técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.

CE4.1 Explicar el significado e importancia de los servicios postventa en los procesos comerciales.

CE4.2 Describir métodos de fidelización de clientes empleando los medios de comunicación previstos (correo electrónico, correo postal, mensajería, obsequio, entre otros)

CE4.3 Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones y las técnicas para prevenirlos.

CE4.4 Definir los procedimientos para documentar quejas y reclamaciones de modo que permitan su análisis y resolución.

CE4.5 Establecer fórmulas para resolver quejas o reclamaciones con una actitud positiva y asertiva que facilite el acuerdo con el cliente.

CE4.6 Conocer la normativa vigente en materia de defensa de consumidores y usuarios.

CE4.7 En un supuesto práctico a partir de conflictos definidos, proponer opciones de respuesta a las demandas, quejas o reclamaciones de la clientela, seleccionando razonadamente las que se consideren oportunas.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto al CE1.9; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.7

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y realizar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia el personal laboral, procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1 Descripción de los medios para atender al público en floristerías

Catálogos: Tipos, usos y fines.

Listas de precios: precios brutos y netos.

Tasas y comisiones. Impuestos: tipos de IVA.

Formularios: Usos y aplicaciones de albaranes, notas de pedido, blocs de notas, facturas, formularios de encargos de empresas de transmisión floral.

Manuales de servicio y otras guías de utilidad en la atención al público en floristería.

2 Utilización de equipos y herramientas usados en la venta en floristerías

Ordenadores de sobremesa: Conocimientos a nivel de usuario de los principales paquetes informáticos (Procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, correo electrónico, etc.).

Fotografía digital: Conocimientos a nivel de usuario del manejo de máquina de fotos digital y de la descarga y retoque básico de fotografías en ordenador.

Conocimientos a nivel de usuario de los principales equipos electrónicos necesarios para la atención al público: Teléfonos y Fax.

Impresoras. Calculadoras. Conocimiento y manejo de las principales herramientas de uso habitual en floristería.

3 Aplicación de nociones básicas sobre flores y plantas. Aplicación de nociones sobre composiciones con flores y plantas

Anatomía y fisiología vegetal.

Morfología. Sistemática.

Especies comerciales de flores: temporadas de venta.

Especies comerciales de plantas: temporadas de venta.

Requerimientos de las plantas enraizadas.

Abonados.

Requerimientos fitosanitarios.

Especies comerciales de verdes de corte y otros elementos vegetales.

Productos conservantes.

Técnicas de conservación de flores.

Clasificación de composiciones: por su naturaleza, por su forma, por sus destinos, entre otras.

El color: colores cálidos y fríos; primarios y secundarios; contraste; armonía.

Proporciones y equilibrio de las composiciones.

Relación entre composiciones florales y estilos arquitectónicos

4 Realización de operaciones de caja

Libros de caja.

Entradas y Salidas.

Ingresos y Gastos. Cobros y Pagos.

El arqueo parcial y total. Cierre de caja.

5 Atención a la clientela y la venta

Teoría de los tipos.

Conductas de la clientela.

Motivos de compra.

Tipos de compra.

La conversación de venta.

Fundamentos legales de la compraventa.

Causas y tratamientos de objeciones.

Situaciones especiales de venta: horas punta, clientela tardía, atención a grupos de clientela, canjes y reclamaciones, hurtos.

6 Realización de prestaciones adicionales en floristería

Medidas de venta especiales.

Creación de surtido y política de surtido.

Venta adicional.

Venta de compensación.

Servicios especiales a la clientela.

Actos especiales.

Reparto de mercancía.

Pedidos por escrito y telefónicos.
Autoservicio.

7 Realización de controles de calidad de los servicios en la floristería. Normativa

Control de calidad de los servicios.
Control del proceso de aplicación del servicio.
Control de satisfacción de la clientela.
Inspección del prestador del servicio: uso de uniformes, aspecto personal, trato y cortesía, aplicación de normas internas de la empresa y profesionalidad.
Normativa de calidad.
Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos.
Normativa ambiental.
Convenio interprovincial para el comercio de flores y plantas.
Hojas de reclamaciones oficiales.
Legislación local sobre horarios comerciales, gestión de residuos urbanos, entre otros.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Almacén de floristería de 60 m²

Taller de floristería de 90 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la venta e información sobre productos y servicios de floristería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.