

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 149/2022
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 715/2010

Competencia general

Coordinar las actividades de la empresa de floristería; confeccionar composiciones y ornamentaciones con flores y plantas; así como informar sobre productos y servicios de floristería para su comercialización; cumpliendo con la normativa referente a planificación de la actividad preventiva, protección medioambiental, estándares de calidad, protección de datos y gestión de residuos, entre otras.

Unidades de competencia

- UC1468_2:** Coordinar las actividades propias de empresas de floristería
- UC1469_2:** Confeccionar composiciones florales
- UC1470_2:** Confeccionar composiciones con plantas naturales y/o artificiales
- UC1471_2:** Comercializar productos y servicios de la empresa de floristería

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en las empresas de floristería y centros de jardinería, en el área de producción, dedicada al comercio de flores y plantas naturales y no naturales, así como de productos complementarios, en entidades de naturaleza privada, empresas de tamaño pequeño, mediano, grande o microempresas, tanto por cuenta propia o ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector agrario, subsector de floristería.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Floristas por cuenta propia o ajena (Free lance)
- Comerciales de floristería
- Técnicos de floristería
- Vendedores de floristería

Formación Asociada (540 horas)

Módulos Formativos

- MF1468_2:** Coordinación de las actividades propias de empresas de floristería (90 horas)
- MF1469_2:** Confección de composiciones florales (210 horas)
- MF1470_2:** Confección de composiciones con plantas naturales y/o artificiales (120 horas)
- MF1471_2:** Técnicas de comercialización de productos y servicios de la empresa de floristería (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Coordinar las actividades propias de empresas de floristería

Nivel: 2

Código: UC1468_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Coordinar las operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas de la empresa de floristería para que se encuentren en condiciones de uso, empleando el personal necesario para llevar a cabo 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, para su funcionamiento y conservación según las necesidades y, aplicando las normas que determine la dirección de la empresa.

CR1.2 El plan de mantenimiento de los equipos y maquinaria se aplica, para prevenir y detectar anomalías en los mismos, atendiendo a los manuales de instrucciones y mantenimiento, y comunicando las posibles anomalías a la persona responsable.

CR1.3 Las operaciones de limpieza y mantenimiento de instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas se organizan, según la frecuencia de uso.

CR1.4 Los elementos generados como consecuencia de las operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones se separan, tanto para su reutilización, como para la gestión de residuos, según el plan de gestión de la empresa, depositándolos en el almacén o en los contenedores establecidos para tal efecto.

RP2: Coordinar la actividad del taller de la empresa de floristería para planificar el trabajo diario, teniendo en cuenta los recursos disponibles.

CR2.1 Los materiales recibidos se revisan, comprobando su estado para el uso y venta, observando su calidad y detectando posibles deterioros.

CR2.2 Las tareas diarias propias del taller se organizan para afrontar los encargos entrantes, en función de la disponibilidad de recursos humanos y materiales, teniendo en cuenta la agenda de eventos para trabajos futuros.

CR2.3 Los materiales necesarios para el trabajo diario se adquieren para ser utilizados en los encargos y venta directa, siguiendo las instrucciones de preparación de la persona responsable.

CR2.4 Los encargos se organizan para su ejecución, por orden de preferencia, carga de trabajo y siguiendo criterios de la persona responsable.

CR2.5 Los encargos se controlan, siguiendo las instrucciones del formulario de ventas en el que se especifican sus características, precio y otros detalles de interés.

CR2.6 La calidad de los trabajos y productos finales confeccionados se supervisan, 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 reparto, de los trabajos elaborados en el taller de la floristería se comprueba, cotejándolo con las órdenes de encargos y de entregas.

RP3: Desarrollar las operaciones de control del almacén con el objetivo de controlar las existencias, aplicando los criterios establecidos por la dirección de la empresa (método de las 5s).

CR3.1 Las existencias se controlan para tener información de su disponibilidad y, en su caso, proceder a su reposición, mediante un punteo de una lista estándar de material de la empresa de floristería.

CR3.2 Los pedidos de aprovisionamiento se efectúan, en función de las necesidades y de los criterios establecidos por la dirección.

CR3.3 El albarán que acompaña a los materiales recibidos se coteja, con el pedido correspondiente para comprobar la relación de 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 para su posible reposición o devolución, dando previo aviso a la persona responsable.

CR3.5 El almacenamiento de los productos recibidos, se organiza para optimizar y rentabilizar el espacio, atendiendo a criterios de conservación relativos a su naturaleza, fragilidad, volumen, peso, entre otros y teniendo en cuenta el método de las 5s.

CR3.6 El inventario para registrar las existencias, se efectúa en la fecha indicada por la dirección de la empresa, según soporte y formato disponible.

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

CR4.1 Los materiales naturales y no naturales, así como las composiciones se exponen, diariamente, en la sala de ventas, supervisando con la frecuencia necesaria para controlar su limpieza y acondicionamiento y, en caso necesario, proceder a su reposición o retirada.

CR4.2 Los materiales naturales, no naturales y composiciones expuestas al público para su venta se revisan, comprobando que se ajustan a los estándares de calidad establecidos (apertura de la flor, tallo resistente, ausencia de polen, roturas en materiales no naturales, entre otros) 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, comprobando que están limpias, cubiertas sus necesidades de riego, que se ajustan a los estándares de calidad establecidos por la empresa y, en caso necesario, procediendo a su reposición o retirada.

CR4.5 El etiquetado de los productos y las tarifas de los servicios se controlan, verificando que son los establecidos (etiqueta en lugar visible, tamaño de letra y número legible, tarifas detalladas, entre otros) por la dirección.

CR4.6 Los productos en expositores y estanterías se revisan, de forma regular para mantenerlos en condiciones de venta, reponiendo existencias cuando la situación lo requiera y por falta de producto en ellas.

RP5: Organizar las operaciones relacionadas con los servicios de reparto y de mantenimiento de plantas a fin de garantizar su calidad, siguiendo los criterios de la empresa.

CR5.1 Las operaciones de carga y acondicionamiento de los productos en el vehículo de reparto se efectúan, estableciendo prioridades en función de sus necesidades fisiológicas, así como, de peso, volumen, fragilidad y utilizando materiales de sujeción para conservar su estado.

CR5.2 La ruta de reparto se organiza para cumplir con las entregas solicitadas por la clientela en el plazo de tiempo fijado, atendiendo a criterios relacionados con la distancia y pedidos con hora establecida y urgencias.

CR5.3 El servicio de mantenimiento de plantas y composiciones florales a domicilio se organiza, analizando la información facilitada por el profesional que lo proporciona y tomando las medidas correctoras precisas, para la conservación de las mismas.

CR5.4 Los servicios a domicilio se revisan, comprobando que se cumplen los programas y planificaciones marcadas por la persona responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario: mesas, mostradores, armarios, estanterías y expositores. Equipo de refrigeración industrial: cámara frigorífica. Equipos: ordenadores personales. Material gráfico: Papel, pinturas, lápices y bolígrafos. Material de papelería: sobres y tarjetas. Herramientas técnicas específicas de jardinería y floristería. Herramientas de bricolaje. Cinta métrica. Material eléctrico. Materiales naturales y no naturales. Material complementario: recipientes, envoltorios, cintas, rafias, cuerdas y otros materiales decorativos.

Productos y resultados

Operaciones de limpieza y mantenimiento coordinadas. Actividad del taller de la floristería coordinada. Operaciones de control del almacén desarrolladas. Sala de exposición organizada. Servicios de reparto y mantenimiento de plantas organizados.

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. Plan de gestión de residuos. Guías y planos callejeros. Inventario. Páginas web de venta on-line de material técnico decorativo y vegetal.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Confeccionar composiciones florales

Nivel: 2

Código: UC1469_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Confeccionar composiciones florales en recipientes, soportes y atadas en mano, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando las técnicas constructivas 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, estructuras necesarias se preparan, en función de la composición a elaborar, aplicando las técnicas constructivas específicas de cada composición.

CR1.2 El material natural y no natural a emplear en la elaboración de composiciones florales se seleccionan, en cantidad y calidad y, en función de las características y presupuesto del trabajo a ejecutar.

CR1.3 La técnica de elaboración se aplica, en función de la composición floral a elaborar y, 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 confeccionan, teniendo en cuenta el diseño, las técnicas constructivas, compositivas y priorizando el uso de materiales sostenibles.

CR1.6 Las composiciones florales se presentan a la clientela, con criterios estéticos y precisión técnica.

CR1.7 Los residuos generados en la elaboración de las composiciones florales se separan según el plan de reutilización de materiales y de gestión de residuos de la empresa, depositándolos en los contenedores establecidos para tal efecto.

RP2: Confeccionar composiciones florales funerarias y conmemorativas para su venta, aplicando las técnicas de montaje específicas (constructivas y compositivas, entre otras) y los cánones artísticos necesarios a cada una de ellas.

CR2.1 Los recipientes y bases con formas simbólicas se seleccionan, en función del presupuesto aceptado y las preferencias de la clientela.

CR2.2 Los materiales se seleccionan, teniendo en cuenta la temporalidad, el color, la estética y las preferencias de la clientela.

CR2.3 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.

CR2.4 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.

CR2.5 Las dedicatorias en cintas y tarjetas se escriben, con técnicas y sistemas establecidos para su rotulación o impresión, comprobando que se cumplan las especificaciones de la clientela.

CR2.6 Los residuos generados en la elaboración de composiciones funerarias y conmemorativas se separan, según el plan de reutilización de los materiales y la gestión de residuos de la empresa, depositándolos en los contenedores establecidos para tal efecto.

RP3: Confeccionar composiciones nupciales para su venta, aplicando las técnicas de montaje específicas (técnicas de construcción, pegado, atado, alambrado, entre otras) y los cánones artísticos necesarios a cada una de ellas.

CR3.1 Las características del contrayente se analizan, teniendo en cuenta la fisionomía de este, el vestido, tipo y temática de la ceremonia y su emplazamiento.

CR3.2 Los bocetos de composiciones nupciales (ya sean a mano alzada o con aplicaciones informáticas) se interpretan, analizando el dibujo representado con el apoyo de la persona responsable.

CR3.3 Los materiales necesarios para la elaboración de los ramos nupciales y complementos se preparan, seleccionándolos en función de la temporalidad, color, estética, preferencias de la clientela y técnicas de ejecución que se van a emplear, entre otros.

CR3.4 Los ramos nupciales se confeccionan, una vez determinado el estilo, aplicando la forma de creación y técnica constructiva precisa, en función de los materiales florales y no florales, modas, tendencias y gusto de la clientela.

CR3.5 Las composiciones nupciales (prendido, tocado, diadema, adorno para coche, entre otros) se confeccionan, aplicando las técnicas de montaje, criterios estéticos específicos y de temporalidad.

CR3.6 La ornamentación floral del vehículo nupcial se ejecuta, con conocimiento del tipo, modelo y color, aplicando las técnicas de instalación, relacionándola con el resto de las composiciones y teniendo siempre en cuenta el recorrido a efectuar y el tiempo atmosférico.

CR3.7 El ramo y complementos nupciales se preparan para su transporte y entrega, evitando deterioros, demoras y utilizando medios climatizados, si es necesario por la época del año.

CR3.8 Los residuos generados en la elaboración de composiciones nupciales se separan, según el plan de reutilización de los materiales y la gestión de residuos de la empresa, depositándolos en los contenedores establecidos para tal efecto.

RP4: Montar periódicamente los escaparates del establecimiento de 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 de la persona responsable.

CR4.1 El espacio se mide, teniendo en cuenta los elementos no florales que lo integran.

CR4.2 El montaje y desmontaje del escaparate se efectúa, siguiendo el boceto y las indicaciones recibidas.

CR4.3 Los productos y elementos exhibidos se controlan, periódicamente para verificar que estén en perfectas condiciones de presentación, retocándose cuando sea necesario.

CR4.4 Los complementos de ambientación y decorativos no florales del escaparate se instalan, con los elementos de sujeción que garanticen su permanencia y seguridad.

CR4.5 Las luces, motores, agua u otros elementos del escaparate se supervisan, diariamente, siguiendo las recomendaciones de seguridad indicadas en los manuales de instrucciones de cada uno de ellos.

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

CR5.1 El carácter y naturaleza de las tradiciones, fiestas y onomásticas relevantes se analizan, llevando a cabo un estudio de las características del evento.

CR5.2 Las composiciones y ornamentaciones alegóricas se confeccionan, con las técnicas específicas (constructivas y compositivas, entre otras), 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 su ubicación.

CR5.4 Las composiciones florales alegóricas se confeccionan teniendo en cuenta técnicas compositivas y ubicación final de la composición.

CR5.5 La decoración de elementos o piezas, tales como pasos religiosos, carrozas de desfile, escenarios, entre otros, se ejecuta atendiendo, en su caso, a los bocetos diseñados previamente y aprobados por la clientela, respetando las características del entorno.

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 símbolos vinculados a fiestas religiosas se ejecutan, teniendo en cuenta las técnicas específicas, color y estilo compositivo.

CR5.8 Las ornamentaciones de grandes espacios con composiciones vinculadas a fiestas religiosas se instalan, con las técnicas específicas (construcción y composición, entre otras) para cada una de ellas.

CR5.9 Las composiciones florales relacionadas con tradiciones, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales se instalan, en el lugar donde se vayan a ubicar, con los elementos de sujeción que garanticen su permanencia y seguridad.

CR5.10 Los residuos generados en la elaboración de composiciones florales relacionadas con tradiciones, fiestas populares, actos religiosos y fiestas especiales se separan, según el plan de la reutilización de materiales y la gestión de residuos de la empresa, depositándolos en los contenedores establecidos para tal efecto.

RP6: Ejecutar proyectos de decoración con flores, aplicando técnicas artísticas (constructivas y compositivas) con criterio estético, económico y funcional, para llevar a cabo la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, para su venta y otros fines comerciales o promocionales.

CR6.1 Los bocetos y/o planos del proyecto (ya sean a mano alzada o con aplicaciones informáticas) se interpretan, analizando el dibujo representado con el apoyo de la persona responsable.

CR6.2 Las composiciones florales que forman parte de un proyecto decorativo floral se ubican, elaborándose "in situ", en caso necesario, coordinado por la persona responsable o formando parte de un equipo de trabajo.

CR6.3 Las composiciones de flores para grandes espacios se ejecutan, con las técnicas de instalación específicas (volumen y construcción técnica, entre otras) para montajes de grandes proporciones.

CR6.4 La ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, se efectúa, teniendo en cuenta la disponibilidad de materias primas, la época del año, lo demandado por la clientela y la finalidad para la que se decora.

CR6.5 Los residuos generados en la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas se separan, según el plan de reutilización de los materiales y la gestión de residuos de la empresa, depositándolos en los contenedores establecidos para tal efecto.

Contexto profesional

Medios de producción

Material natural y no natural. Bases, soportes y recipientes. Materias primas decorativas. Materiales auxiliares. Herramientas de floristería: tijeras, navajas. Maquinaria de floristería: limpiadora de tallos, impresora de cintas, entre otras.

Productos y resultados

Composiciones florales en recipientes y atadas en mano confeccionadas. Composiciones florales funerarias y conmemorativas confeccionadas. Composiciones nupciales confeccionadas. Escaparates de la floristería montados. Composiciones florales relacionadas con tradiciones, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales confeccionadas. Proyectos de decoración con flores ejecutados..

Información utilizada o generada

Publicaciones sobre cuidados postcosecha 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. Páginas webs. Medios digitales. Videos, revistas, libros de consulta, webs de técnicas artesanales en cestería, macramé, cerámica y madera, entre otras. Documentación interna. Notas de entrega. Bocetos y planos. Revistas especializadas. Hojas de pedido. Normativa de protección medio ambiental y de prevención de riesgos laborales. Estándares de calidad. Plan de gestión de residuos. Documento de protección de datos. Publicaciones de asociaciones de floristas (webs, revistas, consultas telefónicas, consultas por e-mail). Publicaciones de entidades relacionadas con el sector.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Confeccionar composiciones con plantas naturales y/o artificiales

Nivel: 2

Código: UC1470_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Confeccionar 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 para su creación.

CR1.1 El género, especie y cultivar de las plantas naturales, así como su cantidad, se eligen, en función de su forma, tipo de desarrollo, textura, color, proporción, requisitos fisiológicos similares, ubicación, destino y, presupuesto de trabajo.

CR1.2 Los soportes, recipientes, bases, estructuras, sustratos y drenajes se seleccionan, en función de la composición a elaborar y de las plantas naturales elegidas.

CR1.3 Las composiciones se confeccionan, aplicando la técnica constructiva de larga duración o efímera (plantación en recipientes, sujeción en estructuras, entre otras) para cada una de ellas.

CR1.4 Las composiciones con plantas, así como las plantas individuales se presentan a la clientela, cumpliendo los criterios estéticos y técnicos, con respecto a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

CR1.5 Los elementos generados en la elaboración de composiciones con plantas naturales se separan, tanto para su reutilización, como para la gestión de residuos, según el plan de gestión de la empresa, depositándolos en el almacén o en los contenedores establecidos para tal efecto.

RP2: Confeccionar composiciones con plantas artificiales para la venta, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando técnicas de montaje específicas (insertado, pegado, entre otras) y 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 elaborar.

CR2.2 Las plantas y elementos 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 confección de la composición se selecciona, en función de las características de la misma (tipo de recipiente, calidad de la planta -con tallo o sin tallo-, entre otros).

CR2.4 Las composiciones con plantas artificiales se revisan, verificando que se ajustan a los estándares de calidad (confección de acuerdo a técnicas compositivas, limpieza en plantas y/o elementos no vegetales, composición estable -pegada, insertada y sujeta-, entre otros) establecidos por la empresa.

CR2.5 Los elementos generados en la elaboración de composiciones con plantas artificiales se separan, tanto para su reutilización, como para la gestión de residuos, según el plan de gestión de la empresa, depositándolos en el almacén o en los contenedores establecidos para tal efecto.

RP3: Ejecutar proyectos de decoración con plantas naturales y/o artificiales, aplicando las técnicas establecidas según necesidad (técnicas de acondicionamiento, insertado en espuma floral, alambrados, arreglos en mallas, trabajos en altura con soporte aéreo), para llevar a cabo la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas.

CR3.1 Las salas o espacios a decorar se analizan, estudiando sus dimensiones, estilo arquitectónico, y condiciones ambientales tales como luz, humedad y aireación.

CR3.2 Los bocetos y/o planos del proyecto se ejecutan, siguiendo las directrices marcadas por la persona responsable.

CR3.3 Las composiciones con plantas que forman parte de un proyecto decorativo se ubican, elaborándose "in situ", en caso necesario, coordinado por la persona responsable o formando parte de un equipo de trabajo.

CR3.4 Las composiciones de plantas para grandes espacios se confeccionan, con las técnicas de instalación específicas para montajes de grandes proporciones (técnicas de acondicionamiento, insertado o pegado en espuma floral u otras estructuras, alambrados, arreglos en malla, trabajos en altura con soporte aéreo, entre otras).

CR3.5 Los elementos generados en la elaboración de proyectos de decoración con plantas naturales y/o artificiales se separan, tanto para su reutilización, como para la gestión de residuos, según el plan de gestión de la empresa, depositándolos en el almacén o en los contenedores establecidos para tal efecto.

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

CR4.1 La información sobre las 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 naturales o artificiales, así como sobre los requerimientos fisiológicos y ambientales de las plantas naturales y de las composiciones se comunica, de forma clara y concreta.

CR4.3 El asesoramiento sobre la identificación de las plagas (mosca blanca, cochinillas, ácaros, pulgones, entre otras) y enfermedades más comunes (oídio, roya, botritis, entre otras) se transmite, de forma sencilla, entendible y concreta, informando, si fuera necesario, sobre las normas de utilización de los productos fitosanitarios y abonos permitidos, siguiendo las instrucciones del fabricante.

CR4.4 El asesoramiento se efectúa, incidiendo en la normativa sobre aplicación de productos fitosanitarios y de protección medioambiental, así como en la necesidad de gestionar los posibles residuos generados, en caso de tener que aplicar dichos productos.

Contexto profesional

Medios de producción

Plantas naturales y artificiales. 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 naturales confeccionadas. Composiciones con plantas artificiales confeccionadas. Proyectos de decoración con plantas naturales y/o artificiales ejecutados. Público técnicamente asesorado sobre características, necesidades y mantenimiento de las plantas naturales y/o artificiales.

Información utilizada o generada

Libros sobre cuidados de plantas. Publicaciones sobre composiciones con plantas. Libros y catálogos de decoración e interiorismo. Videos. Revistas. Catálogos de flores y plantas comercializadas. Catálogos de materiales y materias primas. Catálogos de productos fitosanitarios. Webs de técnicas artesanales en cestería, macramé, cerámica y madera, entre otras. Manuales del fabricante. Fichas de mantenimiento de plantas de interior y exterior. Revistas especializadas. Webs especializadas para buscar información específica. Bocetos y planos. Notas de entrega. Hojas de pedido. Normativa de protección medioambiental y de prevención de riesgos laborales. Estándares de calidad de plantas comercializadas. Plan de gestión y reutilización de los materiales y residuos de la empresa. Documento de protección de datos..

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Comercializar productos y servicios de la empresa de floristería

Nivel: 2

Código: UC1471_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

CR1.1 La imagen personal propia y de la empresa se cumple, de acuerdo con las normas y criterios internos establecidos para la atención a la clientela, en lo relativo a vestuario y presencia física.

CR1.2 Los protocolos de atención a la clientela se aplican, de manera profesional, conforme a criterios de cortesía, comprensión, capacidad de respuesta, credibilidad y trato personalizado, según lo determine la persona responsable.

CR1.3 La expresión oral (nombres científicos de flores y plantas, técnicas de creación, materiales específicos, entre otros) y escrita (hojas de pedido, cintas funerarias, tarjetas, presupuestos, entre otros) se transmite, con un lenguaje comprensible y asequible a las condiciones socioculturales de la clientela que se atiende.

CR1.4 Las etiquetas, carteles, rótulos y demás materiales de apoyo se elaboran, disponiendo su localización en la floristería, en función de la información a transmitir a la clientela, cerciorándose que se respeta la normativa de consumo relativa a etiquetado de precios y publicidad.

CR1.5 El contacto con la clientela se efectúa, a través de los diferentes canales de comunicación, presencial (visitas, ferias, eventos, entre otros) y no presencial, (telefonía, e-mail, redes sociales, sms, página web, e-commerce, chats, e-newsletters u otros canales digitales) con una información clara y precisa, siguiendo los criterios marcados por la persona responsable.

CR1.6 Las necesidades de la clientela (presupuesto, condiciones de pago, envío a domicilio, entre otros) se identifican para ofrecer los productos y servicios disponibles que mejor se ajusten a sus requerimientos, utilizando técnicas de comercialización precisas y recomendando alternativas de compra, en su caso.

CR1.7 Los medios auxiliares de comercialización y otros canales de comunicación publicitarios (catálogos de trabajos florales físicos o digitales, página web, blog, redes sociales, entre otros soportes de venta de la empresa) se utilizan, con conocimiento de su contenido y funcionamiento.

RP2: Comercializar 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 Los precios de los productos y/o servicios (decoraciones con flores y/o plantas, decoraciones nupciales, grandes espacios, entre otros) se calculan, teniendo en cuenta los factores (materias primas, materiales, costes asociados entre otros) que entran a formar parte del precio final, con los márgenes necesarios para garantizar la rentabilidad de la operación de venta, según los criterios y objetivos marcados por la empresa.

CR2.2 Los encargos para enviar a otra localidad a la que no se sirva desde el propio establecimiento se tramitan, siguiendo las pautas de la persona responsable y de las empresas de transmisión floral utilizadas, informando, detalladamente, a la clientela del precio final, recargos y procedimiento empleado.

CR2.3 Los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial (online, offline) se anotan, en los correspondientes formularios, con todos los datos necesarios (fecha y requisitos de elaboración y entrega, precio, entre otros) para su ejecución en el taller y posterior entrega a la clientela, respetando la normativa sobre protección de datos de carácter personal aplicable a la clientela y al destinatario.

CR2.4 Las condiciones de venta, descuentos, recargos y alternativas disponibles, se explican a la clientela en los encargos, presenciales o no, con transparencia y claridad, procediendo a la entrega o envío de una copia del albarán y/o factura del encargo efectuado y su posterior envío o recogida del pedido por parte de la clientela.

CR2.5 Las operaciones de cobro en la venta se efectúan, en función del canal utilizado con los medios que la empresa tenga habilitados (efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, aplicaciones informáticas específicas, entre otros), garantizando su fiabilidad, seguridad, exactitud y proporcionando los documentos acreditativos de la compra que se ajusten a las indicaciones recibidas de la persona responsable.

CR2.6 El arqueo y cierre de caja se efectúa, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias y, reportando los documentos y comprobantes a la persona responsable de la contabilidad en ausencia de personal de categoría superior.

CR2.7 El servicio solicitado u operación se efectúa, según las competencias asignadas, cumpliendo la normativa aplicable sobre defensa de los consumidores y usuarios, protección de datos de carácter personal y recurriendo al personal de categoría superior, si fuera necesario.

RP3: Atender el servicio de seguimiento de la clientela, sugerencias, quejas y reclamaciones, según procedimientos para fidelizar a la clientela y mejorar la imagen de calidad de la empresa.

CR3.1 El proceso de seguimiento postventa se establece, a través de los diferentes canales de comunicación determinados en la empresa (telefonía, e-mail, sms, página web, chats, redes sociales, entre otros canales digitales) para mantener la relación con la clientela y ofrecer un servicio de calidad para conseguir su fidelización.

CR3.2 El contacto con la clientela se mantiene en fechas señaladas (onomástica, cumpleaños, aniversario, entre otras), utilizando las herramientas de gestión de seguimiento y los medios y cauces de comunicación previstos por la empresa.

CR3.3 La información necesaria que permita gestionar una incidencia en la atención a la clientela (queja, reclamación o sugerencia) se recaba, amablemente, presentando posibilidades que faciliten el acuerdo a los criterios establecidos por la empresa y la normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios.

CR3.4 Las quejas o reclamaciones se atienden, adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés con propuestas de acuerdo en el ámbito de su responsabilidad, siempre de acuerdo a los criterios que la empresa tenga establecidos para su posterior análisis y mejora del servicio.

CR3.5 La respuesta ante una incidencia (queja, reclamación o sugerencia) se traslada a la persona que la interpone, dando las explicaciones precisas para que se interprete correctamente el mensaje o solicitándole un plazo de espera si se debe consultar al personal de categoría superior, tratando de evitar demoras innecesarias.

CR3.6 Los derechos de las personas consumidoras se aplican, ante una queja o reclamación y aquellas que exceden su responsabilidad, trasmitiéndola con prontitud a la persona responsable, siguiendo el procedimiento establecido en 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. Aparatos de etiquetado y codificado.

Productos y resultados

Cientela informada en todo lo concerniente a productos y servicios ofertados en la floristería. Productos y servicios disponibles vendidos a través de los diferentes canales de comercialización. Servicio de seguimiento de la clientela, sugerencias, quejas y reclamaciones atendidos.

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 medioambiental. Normativa sobre consumo y protección de datos. Plan de reutilización de los materiales y gestión de residuos de la empresa. Documento de protección de datos.

MÓDULO FORMATIVO 1

Coordinación de las actividades propias de empresas de floristería

Nivel:	2
Código:	MF1468_2
Asociado a la UC:	UC1468_2 - Coordinar las actividades propias de empresas de floristería
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas de una empresa de floristería, describiendo sus condiciones de uso.

CE1.1 Enumerar operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la empresa de floristería, así como de equipos, máquinas y herramientas empleados en la misma, detallando condiciones de uso de cada una de ellas.

CE1.2 Explicar plan de mantenimiento de equipos y máquinas, indicando anomalías que se pueden dar.

CE1.3 Clasificar operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas, atendiendo a su frecuencia de uso.

CE1.4 Indicar residuos que se generan en las operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas, explicando que se separan según el plan de gestión de residuos de la empresa.

CE1.5 En un supuesto práctico de organización de la limpieza y mantenimiento de instalaciones, equipos, máquinas y herramientas de la floristería:

- Distribuir tareas de limpieza y mantenimiento a lo largo de la jornada laboral, teniendo en cuenta las actitudes y capacidades del personal.
- Organizar recogida y retirada de residuos, según el plan de gestión de residuos de la empresa.
- Mantener equipos y maquinaria, según manuales de instrucciones, comunicando posibles anomalías a la persona responsable para su reparación o reposición.

C2: Aplicar técnicas de organización de actividades propias de un taller de floristería, describiendo dichas tareas y enunciando métodos organizativos.

CE2.1 Enumerar tareas diarias propias del taller de floristería, detallando en qué consiste cada una de ellas y quien las realiza.

CE2.2 Exponer criterios de calidad de materiales recibidos, indicando aspectos a observar.

CE2.3 Explicar protocolo completo de un encargo, desde su solicitud hasta su entrega, detallando criterios a tener en cuenta para ejecutarlos y controlarlos.

CE2.4 Explicar procedimiento de supervisión de trabajos y productos finales, detallando criterios estéticos y económicos a seguir.

CE2.5 Enumerar elementos generados en la elaboración de actividades propias de un taller de floristería que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE2.6 En el supuesto práctico de organización de las tareas del taller de floristería:

- Organizar carga y descarga de materias primas, materiales y productos, teniendo en cuenta su naturaleza y características.
- Comprobar criterios de calidad de materias primas, materiales y productos recibidos, observando determinados aspectos (apertura de la flor, tallo resistente, ausencia de polen, roturas en materiales no naturales, entre otros).
- Distribuir el trabajo diario del taller en función de los recursos humanos y materiales disponibles.
- Organizar encargos, por orden de preferencia, volumen de trabajo y siguiendo criterios de la persona responsable
- .

C3: Aplicar técnicas de organización del almacén de materiales, materias primas y productos habituales en floristería, identificando operaciones utilizadas.

CE3.1 Identificar materias primas, materiales y productos presentes habitualmente en el almacén de la floristería, evitando errores durante la preparación de un encargo.

CE3.2 Explicar procedimiento de aprovisionamiento, según necesidades y criterios de organización de un almacén de floristería.

CE3.3 Enumerar documentos necesarios para la realización y recepción de pedidos, explicando su tramitación.

CE3.4 Describir protocolo a seguir en casos de reclamaciones a proveedores por recepción de partidas defectuosas, que no se ajustan a precio, cantidad y/o calidad, explicando posibles soluciones.

CE3.5 Enumerar criterios de almacenamiento de las materias primas y materiales, explicando método de las 5s.

CE3.6 Explicar proceso de inventariado de las existencias del almacén de una floristería, especificando qué datos debe incluir

CE3.7 En un supuesto práctico de organización de un almacén de floristería:

- Inventariar existencias para controlarlas, anotando datos en el soporte y formato disponible.
- Prever materiales y materias primas necesarias para desarrollar el trabajo diario, según volumen de trabajo que se espera.
- Pedir suministros de materiales y materias primas, teniendo en cuenta necesidades previstas.
- Comprobar albaranes, cotejando que coincide con las notas de entrega de los pedidos efectuados.
- Tramitar reclamaciones de materias primas o materiales que no se ajusten al pedido, proponiendo soluciones al proveedor.
- Controlar almacenamiento de materias primas, materiales y productos recibidos, aplicando criterios de conservación relativos a su naturaleza, fragilidad, volumen, peso, entre otros y teniendo en cuenta método de las 5s.

C4: Aplicar técnicas de montaje de salas de exposición de una floristería con fines comerciales, definiendo criterios estéticos y funcionales empleados.

CE4.1 Citar complementos de ambientación en el montaje de salas de exposición en floristerías, especificando los que se utilizan en cada época concreta..

CE4.2 Enumerar estándares de calidad de materiales expuestos, detallando las peculiaridades de cada uno de ellos.

CE4.3 Identificar posibles zonas de exposición en una floristería, especificando criterios estéticos y funcionales aplicables en los montajes.

CE4.4 Identificar campañas comerciales en floristería, indicando qué tipos de flores son las más vendidas en cada campaña comercial.

CE4.5 Describir proceso de etiquetado de productos expuestos, detallando aspectos a tener en cuenta (etiqueta en lugar visible, tamaño de letra y número legible, tarifas detalladas, entre otros).

CE4.6 En un supuesto práctico de montaje de la sala de exposición de una floristería:

- Analizar espacio disponible para realizar el montaje, midiendo dimensiones de la zona donde se va a exponer.
- Instalar complementos de ambientación y decorativos no florales que forman parte del montaje, teniendo en cuenta peso, forma y volumen de cada uno de ellos.
- Ubicar artículos que se van a exponer, siguiendo criterios estéticos y funcionales, así como los bocetos correspondientes.
- Controlar limpieza, etiquetado, tarifas, necesidades de riego, reposición y acondicionamiento de elementos que forman parte del escaparate y zona de ventas, mediante su observación directa de los mismos.

C5: Aplicar técnicas de organización del servicio de reparto y mantenimiento de plantas, describiendo criterios a tener en cuenta.

CE5.1 Comprobar carga en el vehículo de transporte, verificando que se ha colocado en el lugar correcto para evitar su deterioro.

CE5.2 Definir ruta de reparto, especificando criterios a tener en cuenta (distancia, pedidos con hora establecida y urgencias).

CE5.3 En un supuesto práctico de servicio de reparto y mantenimiento de plantas:

- Organizar servicio de mantenimiento de plantas, analizando la información facilitada por el profesional que lo proporciona.
- Comprobar información resultante del envío, verificando que todas las notas de entrega están firmadas

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.6 y C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Contenidos

1 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. Inspección de locales: orden y limpieza. Limpieza y mantenimiento de instalaciones: técnicas aplicadas. Utensilios y productos de limpieza y mantenimiento de instalaciones: características y usos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos.

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. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos.

3 Taller y 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. Inspección visual de las materias primas y materiales de entrada. Técnicas de embalaje, empaquetado y etiquetado. Técnicas de mantenimiento de materias primas y elaboradas. Control del proceso de elaboración de productos y aplicación del servicio. Verificación técnica y artística de productos finales. Normativa de calidad. Los estándares de calidad en productos de floristería. Conceptos de calidad aplicados a las materias primas y materiales empleados y elaborados en la floristería. Control de calidad de los productos. Residuos generados en la floristería: clasificación y tratamiento. Informes y partes de la actividad diaria. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos.

4 Montaje de zonas de exposición en la floristería

El lenguaje comercial de las exposiciones. La zona de exposición como manifestación artística. Composición. Color. Proporción. Tipos de exposición: productos de gran formato, pequeño formato y especiales. Concepción interiorista del espacio. Técnicas constructivas. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la coordinación de las actividades propias de empresas de floristería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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

Confección de composiciones florales

Nivel:	2
Código:	MF1469_2
Asociado a la UC:	UC1469_2 - Confeccionar composiciones florales
Duración (horas):	210
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

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

CE1.1 Describir técnicas de montaje de soportes, recipientes, bases, estructuras, teniendo en cuenta el tipo de composición a realizar.

CE1.2 Identificar material natural y no natural, especificando sus características físicas y aplicaciones.

CE1.3 Citar sistemas de secado, describiendo el procedimiento que se lleva a cabo en cada uno de ellos (seco, preservado y liofilizado).

CE1.4 Describir técnicas de elaboración, formas y estilos de las composiciones florales, teniendo en cuenta la ocasión o destino, la demanda y la ubicación final.

CE1.5 Describir formas y técnicas de empaquetar y presentar composiciones florales y productos sin elaborar, especificando criterios estéticos a tener en cuenta.

CE1.6 Indicar residuos que se generan en la confección de composiciones florales, explicando que se separan según el plan de gestión y reutilización de materiales y residuos de la empresa.

CE1.7 En un supuesto práctico de confección de composiciones florales naturales o artificiales, en recipientes o atadas:

- Seleccionar, de entre los dados, materiales y materias primas naturales y no naturales según la composición a elaborar y atendiendo a su idoneidad cualitativa, cuantitativa y estética.

- Seleccionar soportes, recipientes, bases o estructuras, preparándolos según la composición a elaborar.

- Aplicar técnicas de montaje y cánones artísticos a la composición, ajustándose a los resultados exigidos.

CE1.8 En un supuesto práctico de empaquetado de flores o composiciones florales:

- Seleccionar la textura, color y forma de sujeción del envoltorio, teniendo en cuenta el tipo de flores, estilo compositivo o función de la composición floral a empaquetar.

- Seleccionar tamaño del envoltorio, teniendo en cuenta las dimensiones de las flores o composición floral.

- Presentar composición, envolviéndola y empaquetándola, con criterios estéticos y precisión técnica

C2: Elaborar composiciones funerarias y conmemorativas, describiendo el proceso y las técnicas aplicadas.

CE2.1 Describir usos y costumbres del empleo de las flores en funerales, sepelios y otros actos conmemorativos religiosos o civiles, especificando flores más frecuentes según la época del año y tipo de celebración.

CE2.2 Identificar materias primas disponibles en el mercado, teniendo en cuenta la época del año, destinadas a composiciones florales funerarias y conmemorativas.

CE2.3 Listar técnicas y bases que se emplean para las composiciones florales funerarias, detallando características más relevantes de cada una de ellas.

CE2.4 Describir estilos y tendencias de las composiciones funerarias, especificando técnicas y criterios artísticos aplicados a cada uno de ellos.

CE2.5 Enumerar elementos generados en la elaboración de composiciones funerarias y conmemorativas que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE2.6 En un supuesto práctico de realización de composiciones funerarias:

- Seleccionar recipientes y bases, en función de la composición a elaborar.
- Seleccionar materias primas florales y no florales, atendiendo a la disponibilidad y a criterios estéticos.
- Bocetar decoración funeraria o conmemorativa, mostrando la forma, técnica y materiales a utilizar.
- Elaborar composición funeraria o conmemorativa, aplicando técnicas de pinchado, alambrado y/o, atado según se requiera.

CE2.7 En un supuesto práctico de confección de cintas:

- Seleccionar técnica de impresión o rotulación, teniendo en cuenta el material sobre el que se va a imprimir o rotular.
- Seleccionar tipo de cinta a emplear, en función del tipo de composición.
- Transcribir texto a cintas, comprobando ortografía y coincidencia con la nota de encargo.

C3: Elaborar composiciones nupciales, describiendo proceso y técnicas aplicadas.

CE3.1 Describir usos y costumbres del empleo de las flores en celebraciones nupciales, especificando qué flores son las más frecuentes según la época del año y tipo de celebración.

CE3.2 Caracterizar el ramo nupcial, teniendo en cuenta la fisonomía de los contrayentes, vestido, tipo y temática de la celebración y su emplazamiento.

CE3.3 Listar tipos de eventos nupciales, detallando características más relevantes de cada uno de ellos

CE3.4 Describir técnicas de montaje, recipientes, bases y envoltorios, indicando cuales son los más indicados para distintos tipos de composiciones nupciales.

CE3.5 Identificar materias primas disponibles en el mercado, teniendo en cuenta la época del año, destinadas a composiciones nupciales.

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

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

CE3.8 Enumerar elementos generados en la elaboración de composiciones nupciales que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE3.9 En un supuesto práctico de elaboración de distintos tipos de ramos nupciales:

- Seleccionar materiales, preparándolos en función del ramo establecido.
- Bocetar ramos, mostrando forma, técnica, tamaño y materiales a utilizar.
- Elaborar ramos, aplicando las técnicas y cánones artísticos establecidos.
- Preparar ramos para su entrega, transportándolos en medios climatizados, si es necesario por la época del año.

CE3.10 En un supuesto práctico de elaboración de composiciones nupciales:

- Identificar características físicas más sobresalientes del espacio o elemento a decorar (sala, altar, vehículo, entre otros), observando previamente el espacio o elemento a decorar.
- Bocetar decoración del espacio o elemento a decorar, mostrando forma, tamaño, técnica y materiales a utilizar.
- Seleccionar materiales necesarios para la ornamentación, preparándolos en función de la composición nupcial a confeccionar.
- Ornamentar espacio o elemento a decorar, aplicando técnicas y criterios estéticos específicos.

C4: Montar escaparates de floristerías con fines comerciales, definiendo los criterios estéticos y funcionales empleados.

CE4.1 Citar complementos de ambientación más usuales en el montaje de escaparates, especificando los que se utilizan en cada época concreta.

CE4.2 Enumerar campañas comerciales en floristería, indicando fechas en las que tienen lugar y describiendo usos y costumbres del empleo de flores.

CE4.3 Citar criterios estéticos y funcionales, relacionándolos con su aplicación en los montajes realizados.

CE4.4 Interpretar bocetos para el montaje de escaparates, analizando la información que proporciona el dibujo.

CE4.5 Describir proceso de control de calidad y supervisión de los artículos expuestos, aplicando medidas correctoras, en caso necesario.

CE4.6 Enumerar elementos generados en el montaje y desmontaje de escaparates de floristerías que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE4.7 En un caso supuesto práctico de montaje de un escaparate de una floristería:

- Analizar espacio disponible para realizar el montaje, midiendo las dimensiones del escaparate.
- Instalar complementos de ambientación y decorativos no florales que forman parte del montaje, teniendo en cuenta el peso, forma y volumen de cada uno de ellos.
- Ubicar artículos a exponer, siguiendo criterios estéticos y funcionales, así como los bocetos correspondientes.
- Controlar limpieza, etiquetado, tarifas, necesidades de riego, reposición y acondicionamiento de los elementos que forman parte del escaparate y zona de ventas, mediante su observación directa.

C5: Elaborar bocetos y composiciones florales relacionadas con eventos especiales de carácter tradicional, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales, describiendo proceso y técnicas aplicadas.

CE5.1 Describir usos y costumbres del empleo de las flores en tradiciones, fiestas populares, onomásticas relevantes y eventos especiales, enumerando dichos eventos y fechas en las que tienen lugar.

CE5.2 Identificar materias primas disponibles en mercado, en función de la 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, detallando características más relevantes de cada una de ellas

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

CE5.5 Explicar técnicas específicas para las ornamentaciones de grandes espacios con composiciones vinculadas a fiestas religiosas, detallando características más relevantes de cada una de ellas.

CE5.6 Enumerar elementos generados en la elaboración de bocetos y composiciones florales relacionadas con eventos especiales de carácter tradicional, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE5.7 En un supuesto práctico de elaboración de composiciones para ornamentaciones especiales y su instalación:

- Escoger elementos simbólicos, teniendo en cuenta las características del trabajo.
- Bocetar elemento o pieza a decorar (paso religioso, carroza, escenario, entre otros), atendiendo a la disponibilidad de materias primas y materiales.
- Elaborar composición, aplicando técnicas específicas según tradiciones o modas.

C6: Ornamentar un espacio predefinido, identificando e interpretando las partes de un proyecto de decoración de grandes espacios o estancias determinadas con flores, verdes de corte y plantas, entre otros elementos.

CE6.1 Describir usos y costumbres del empleo de flores, especificando cuales son para decoraciones de interior y de exterior.

CE6.2 Identificar estilos de decoración de interior y exterior, especificando características de cada estilo.

CE6.3 Identificar las partes de un proyecto de decoración floral de grandes espacios, interpretando la información que contiene.

CE6.4 Bocetar distintos tipos de composiciones para decoraciones de interior y exterior con flores, teniendo en cuenta tipo de espacio o estancia.

CE6.5 Describir variedades de flores y elementos vegetales, materiales y técnicas, teniendo en cuenta tipo de espacio, evento o celebración.

CE6.6 Enumerar elementos generados en la ornamentación de un espacio predefinido que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE6.7 En un supuesto práctico de ornamentación floral de espacios, siguiendo un proyecto dado:

- Interpretar planos del proyecto, analizando información que contiene y replanteando elementos decorativos y composiciones florales.
- Cuantificar cantidad de flores, verdes de corte, bases y estructuras, material auxiliar y otros elementos vegetales, teniendo en cuenta el tipo de composición a elaborar.
- Elaborar composiciones florales del proyecto "in situ", aplicando técnicas y cánones artísticos establecidos.

CE6.8 En un supuesto práctico de ornamentación floral de espacios que no requiera proyecto:

- Analizar espacio o sala, estudiando sus dimensiones y estilo arquitectónico.
- Bocetar ornamentación del espacio o sala, atendiendo a la disponibilidad de materias primas y a las limitaciones impuestas por el espacio determinado, tipo de evento y época del año.
- Replantar composiciones florales y trabajos de decoración, comprobando que sus dimensiones y ubicación se corresponde con lo bocetado.
- Elaborar composiciones del boceto "in situ", aplicando técnicas y cánones artísticos establecidos

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

C1 respecto a CE1.7 y CE1.8; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.9 y CE3.10; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.7 y C6 respecto a CE6.7 y CE6.8.

Otras Capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Contenidos

1 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. Flor de corte: nombre común y científico, descripción, necesidades de mantenimiento, temporadas de comercialización y venta. Flores y plantas secas, liofilizadas o preservadas: tipos y características. Técnicas constructivas y procesos de conservación. Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad.

2 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 constructivas y procesos de conservación. Tipología de los materiales utilizados en floristería (cerámica, cristal, plástico, tela, tierra y gel decorativo, entre otros): características y aplicaciones. Texturas, formas y carácter de los materiales. Materiales auxiliares (esponjas sintéticas, probetas, alambres, pegamentos para flores, siliconas, cintas para forrar, entre otros): características y aplicaciones. Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad..

3 Conceptos artísticos y estéticos en floristería

Evolución histórica. Estilos artísticos y compositivos. Teoría del color. Técnicas compositivas. Espacio, perspectiva y profundidad. Simetría y asimetría. Proporción. Equilibrio, movimiento y ritmo. Acento, énfasis y punto de luz. Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad.

4 Técnicas compositivas y constructivas para la composición floral

Técnicas de construcción: atado, alambrado, forrado, pinchado, pegado, entre otras. Formas de creación floral. Ramos de mano: tipos y técnicas de elaboración. Composiciones de flor pinchada: tipos y técnicas de elaboración. Envoltorio: métodos y técnicas. Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad.

5 Elaboración de composiciones florales especiales

Composiciones nupciales: tipología y técnicas compositivas, criterios estéticos y técnicas de mantenimiento. Composiciones funerarias: tipología, técnicas compositivas y criterios estéticos. Composiciones para eventos especiales: tipología, técnicas compositivas y criterios estéticos. Composiciones para grandes espacios: interpretación y realización de bocetos, técnicas

compositivas y constructivas y criterios estéticos. Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad.

6 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 constructivas de escaparates. Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la confección de composiciones florales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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

Confección de composiciones con plantas naturales y/o artificiales

Nivel:	2
Código:	MF1470_2
Asociado a la UC:	UC1470_2 - Confeccionar composiciones con plantas naturales y/o artificiales
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Confeccionar composiciones con plantas naturales, describiendo características de las plantas, técnicas de montaje y cánones artísticos aplicados.

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

CE1.2 Citar estilos compositivos en los trabajos con plantas, describiendo técnicas constructivas a aplicar en cada caso.

CE1.3 Listar elementos orgánicos e inorgánicos que intervienen en una composición con plantas, observando texturas, colores, formas y tamaños.

CE1.4 Clasificar recipientes, bases y estructuras para la elaboración de composiciones con plantas naturales, atendiendo a textura, forma y tamaño.

CE1.5 Describir estilos y cánones artísticos en la elaboración de composiciones con plantas naturales y/o preservadas, teniendo en cuenta ocasión o destino, la demanda concreta y ubicación final.

CE1.6 Clasificar sustratos y drenajes para plantas naturales de interior y exterior, atendiendo a sus características físicas y químicas y a los requerimientos hídricos de las plantas.

CE1.7 Enumerar formas de empaquetar y/o envolver plantas naturales de forma individual y en composición, describiendo texturas y colores de papeles, telas, entre otras.

CE1.8 Enumerar elementos generados en la confección de composiciones con plantas naturales que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE1.9 En un supuesto práctico de confección de composiciones con plantas naturales de interior:

- Seleccionar recipiente, cantidad de planta natural de interior a utilizar y elementos de complemento orgánicos e inorgánicos, teniendo en cuenta el tipo de composición a elaborar.

- Seleccionar sustratos y drenajes para plantas de interior, atendiendo a sus características físicas y químicas y a los requerimientos hídricos de las plantas.

- Seleccionar estilo compositivo, proporciones, texturas, colores, formas y tamaños para la realización de la composición, teniendo en cuenta ocasión o destino, demanda concreta y ubicación final.

- Confeccionar composiciones con plantas naturales de interior, aplicando materiales seleccionados, técnicas establecidas y cánones artísticos, ajustándose a los resultados exigidos

CE1.10 En un supuesto práctico de empaquetado de plantas, en presentación individual y composiciones de plantas naturales:

- Seleccionar textura, color y forma de sujeción del envoltorio, teniendo en cuenta el tipo planta y estilo de la composición.

- Seleccionar tamaño del envoltorio, teniendo en cuenta dimensiones de la planta o composición con plantas naturales.
- Presentar composición con plantas naturales, envolviéndola y empaquetándola con criterios estéticos y precisión técnica.

C2: Confeccionar composiciones con plantas artificiales, describiendo características de las plantas, técnicas de montaje y cánones artísticos aplicados.

CE2.1 Enumerar herramientas que se emplean en composiciones con plantas artificiales, seleccionándolas y clasificándolas por formas, tamaños y función.

CE2.2 Diferenciar soportes, recipientes, bases y estructuras para la elaboración de composiciones con plantas artificiales, contrastando sus texturas, formas, tamaños y características (ambientales, humedad, polvo y sol, entre otras).

CE2.3 Clasificar plantas artificiales, atendiendo a sus formas, tamaños, texturas y colores para su posterior empleo en composición.

CE2.4 Citar estilos compositivos en los trabajos con plantas artificiales, teniendo en cuenta ocasión o destino, demanda concreta y ubicación final.

CE2.5 Describir técnicas constructivas aplicadas en la elaboración de composiciones con plantas artificiales, teniendo en cuenta recipientes, bases, estructuras y elementos vegetales y no vegetales complementarios.

CE2.6 Enumerar formas de empaquetar y/o envolver plantas artificiales, de forma individual y en composición, describiendo texturas y colores de papeles, telas, entre otras.

CE2.7 Enumerar elementos generados en la confección de composiciones con plantas artificiales que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE2.8 En un supuesto práctico de realización de composiciones con plantas artificiales:

- Seleccionar recipiente, cantidad de plantas y elementos de complemento orgánicos e inorgánicos, teniendo en cuenta tipo de composición a elaborar.
- Seleccionar estilo compositivo, proporciones, texturas, colores, formas y tamaños para la realización de la composición, teniendo en cuenta ocasión o destino, demanda concreta y ubicación final.
- Confeccionar una composición con plantas artificiales, aplicando materiales seleccionados, herramientas específicas, técnicas establecidas y cánones artísticos, ajustándose a los resultados exigidos.

CE2.9 En un supuesto práctico de empaquetado de plantas, de forma individual y/o composiciones de plantas artificiales:

- Seleccionar textura, color y forma de sujeción del envoltorio, teniendo en cuenta tipo planta y estilo de la composición.
- Seleccionar tamaño de envoltorio, teniendo en cuenta dimensiones de la planta o composición con plantas artificiales.
- Presentar composiciones con plantas artificiales, envolviéndolas y empaquetándolas con criterios estéticos y precisión técnica

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

CE3.1 Analizar dimensiones, estilo arquitectónico, iluminación y posibilidades para la ornamentación de una sala determinada, con plantas naturales y/o artificiales, estudiando la información obtenida mediante la observación directa del espacio a decorar.

CE3.2 Identificar estilos arquitectónicos, especificando características de cada uno de ellos y seleccionando plantas acordes con esos estilos.

CE3.3 Identificar partes de un proyecto de decoración de grandes espacios, interpretando información que contiene.

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

CE3.5 Enumerar elementos generados en la confección de composiciones para la ornamentación de un espacio con plantas naturales y/o artificiales que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE3.6 En un supuesto práctico de ornamentación con plantas naturales y/o artificiales de espacios, siguiendo un proyecto dado:

- Descargar mercancías, materias primas, composiciones realizadas, transportándolas al lugar de trabajo.

- Interpretar planos del proyecto, analizando información que contiene y replanteando elementos decorativos no florales y composiciones con plantas.

- Cuantificar cantidad de plantas, bases, estructuras, entre otras, necesarias para composiciones "in situ", teniendo en cuenta tipo de composición a elaborar.

- Confeccionar "in situ" composiciones de plantas incluidas en el proyecto que así lo requieran, aplicando técnicas y cánones artísticos establecidos

.

CE3.7 En un supuesto práctico de ornamentación de espacios que no requiera proyecto:

- Descargar mercancías, materias primas, composiciones realizadas, transportándolas al lugar de trabajo.

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

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

- Replantar composiciones con plantas, comprobando que sus dimensiones y ubicación así se corresponden con lo bocetado.

- Elaborar composiciones del boceto "in situ", aplicando técnicas y cánones artísticos establecidos

C4: Definir proceso de mantenimiento de plantas naturales y artificiales, de forma individual, en composición o en ornamentaciones de interiores y/o exteriores.

CE4.1 Identificar plantas naturales de interior y exterior, en función de su disponibilidad en el mercado, describiendo cuidados a aplicar, atendiendo a su estado de desarrollo.

CE4.2 Enumerar formas de plantación y de crecimiento de las plantas de interior y exterior, detallando los pasos a seguir para su ejecución.

CE4.3 Describir patologías de las plantas naturales, especificando sintomatología característica

CE4.4 Enumerar productos fitosanitarios y abonos de uso doméstico, explicando su empleo para acelerar el crecimiento y combatir patologías de las plantas de interior y exterior.

CE4.5 Describir causas del deterioro de las plantas preservadas y/o artificiales, detallando formas de restablecer su estética (aplicando productos específicos, reponiendo producto, entre otras).

CE4.6 Enumerar elementos generados en el proceso de mantenimiento de plantas naturales y artificiales que se pueden reutilizar, detallando posibles usos que se les puede dar.

CE4.7 En un supuesto práctico de aplicación de productos fitosanitarios en plantas naturales, teniendo en cuenta tipo de plaga y/o enfermedad, tipo de planta y condiciones ambientales, entre otros:

- Identificar plaga y/o enfermedad, mediante observación directa de las plantas naturales.
- Seleccionar producto a aplicar entre los disponibles, teniendo en cuenta tipo de plaga y/o enfermedad, tipo de planta y condiciones ambientales, entre otros.
- Calcular dosis de producto a aplicar, siguiendo indicaciones de la etiqueta del producto y teniendo en cuenta número de plantas a tratar y su desarrollo.
- Preparar el equipo de tratamiento, mezclando y/o diluyendo las cantidades indicadas en las etiquetas de los productos.
- Aplicar tratamiento fitosanitario, distribuyéndolo sobre la vegetación, siguiendo recomendaciones indicadas en la etiqueta del producto y colocándose el equipo de protección individual (EPI).
- Limpiar equipo de tratamiento, finalizada la aplicación, vaciando el depósito y aplicando aire o agua, según sea necesario.
- Clasificar residuos generados, según su naturaleza para ser almacenados o eliminados según el plan de gestión de residuos de la empresa.

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

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

Otras Capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Cuidadoso en el manejo de envoltorios frágiles, voluminosos.

Hábil en el reparto y la ubicación en el espacio para transportar.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Contenidos

1 Materias primas usadas en composiciones con plantas naturales y/o artificiales

Sistemática. Género, especies y variedades comerciales de planta natural: identificación y características, según su morfología y familia botánica. Requerimientos fisiológicos de las plantas naturales: luz, temperatura, humedad y riego, entre otros. Anomalías en el desarrollo de las plantas naturales: plagas, enfermedades y fisiopatías más comunes. Plantas preservadas y secas. Tipos y características. Plantas artificiales. Materiales, tipos y características. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Equipo de protección individual (EPI).

2 Sustratos, fertilizantes, productos fitosanitarios y sistemas de riego y drenaje

Sustratos: tipos, características, utilización y manejo de mezclas. Abonos químicos y ecológicos: tipos, usos y manejo. Productos fitosanitarios de uso doméstico: químicos y ecológicos (insecticidas, acaricidas, fungicidas y combinados). Usos y manejo. Riego y drenaje: sistemas, instalación y manejo. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental.

Normativa sobre uso de productos fitosanitarios de uso doméstico. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad. Equipo de protección individual (EPI).

3 Herramientas y materiales para composiciones con plantas naturales y/o artificiales

Herramientas utilizadas en las composiciones con plantas: plantadores, tijera de poda, cuchillo de florista, cuchillo de hoja larga, alicate, entre otras. Recipientes según tipología y naturaleza del material: cestas, cerámica, cristal, plástico, entre otros. Características y aplicaciones. Estructuras de sostén para composiciones determinadas: terrarios y jardines verticales o con volumen, entre otras. Materiales auxiliares: esponjas sintéticas, alambres, pegamentos, siliconas y ramajes, entre otros. Características y aplicaciones. Elementos decorativos usados en composiciones con plantas naturales y/o artificiales: tierras de colores, geles o piedras decorativas, corazones, etiquetas y peluches, musgos y líquenes, entre otros. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad. Equipo de protección individual (EPI).

4 Cánones artísticos y criterios estéticos

Conceptos de dibujo. Bocetos. Representación plana (base y alzado). Interpretación y ejecución de planos. Elementos de composición: línea, forma, espacio, color y textura. Manejo del color y del volumen de las plantas a utilizar. Principios de diseño: equilibrio, proporción y escala, movimiento, ritmo y profundidad, dominancia y punto focal, expresión y armonía. Composiciones para estancias determinadas: interpretación y realización de bocetos. Estudios del espacio según el evento o celebración y características medioambientales: orientación, temperatura, humedad relativa, entre otras. Composiciones para grandes espacios, según el evento o celebración. Diferencias ambientales entre espacios exteriores e interiores. Análisis del espacio y las proporciones. Bocetos. Planificación del montaje. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad. Equipo de protección individual (EPI).

5 Técnicas compositivas y constructivas para la composición con plantas naturales y/o artificiales

Elección y preparación del recipiente, según su forma, color y textura. Uso de hidrojardineras, jardineras verticales, entre otros recipientes para composiciones con plantas. Plantación, trasplante y división como técnicas básicas previas a la elaboración de una composición. Elección de las plantas según las características de la composición: composición para regalo, diferentes ajardinamientos, ambientación para un evento, entre otras. Elección y preparación del sustrato y drenaje. Uso de elementos estructurales, si fuera necesario: mallas, bridas, alambres, ramajes, entre otros. Riego de la composición, en caso necesario. Uso de la esponja sintética, si fuera necesario: calidades, tipos y técnicas de colocación. Técnicas de insertado y pegado en esponja y uso. Elección de elementos decorativos para la composición. Aplicación de técnicas básicas de empaquetado y presentación. Materiales de empaquetado y envoltura: cajas, celofán, tejidos naturales y artificiales, cintas y rafias, alambres decorativos, etiquetado, entre otros. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de calidad. Equipo de protección individual (EPI).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la confección de composiciones con plantas naturales y/o artificiales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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 comercialización de productos y servicios de la empresa de floristería

Nivel:	2
Código:	MF1471_2
Asociado a la UC:	UC1471_2 - Comercializar productos y servicios de la empresa de floristería
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Explicar protocolo de información a la clientela, describiendo las normas y criterios internos establecidos

CE1.1 Enumerar normas y criterios internos de atención a la clientela, describiendo lo relativo al vestuario y presencia física.

CE1.2 Explicar protocolo de atención a la clientela, detallando aspectos relacionados con la cortesía, comprensión, capacidad de respuesta, credibilidad y trato personalizado.

CE1.3 Enumerar nombres científicos de flores y plantas, técnicas de creación, materiales específicos, entre otros, utilizando un lenguaje comprensible y asequible a la clientela que se está atendiendo.

CE1.4 Describir procedimiento de elaboración de etiquetas, rótulos y demás materiales de apoyo, así como su ubicación, teniendo en cuenta normativa de consumo relativa a etiquetado de precios y publicidad.

CE1.5 Citar canales de comunicación con la clientela, describiendo características de cada uno de ellos, así como ventajas e inconvenientes.

CE1.6 Describir técnicas de comercialización para atender a la clientela, destacando la recomendación de alternativas de compra.

CE1.7 En un supuesto práctico de información a la clientela:

- Seleccionar medios auxiliares de comercialización para informar a la clientela, (catálogos de trabajos florales físicos o digitales, página web, blog, redes sociales, entre otros soportes de comercialización de la empresa), demostrando conocimiento de su contenido y funcionamiento.

- Orientar a la clientela sobre la petición de compra, proponiéndole alternativas que se ajusten a sus requerimientos.

- Transcribir texto de la tarjeta o sobre que acompaña al encargo, comprobando ortografía y coincidencia con la nota de encargo.

- Cumplimentar albarán de encargo, anotando datos necesarios para ejecutarlo.

- Anotar en agenda o cursar el pedido, teniendo en cuenta momento en el que se tiene que servir.

- Calcular importe del encargo, teniendo en cuenta el destino.

- Emitir justificante de pago, comprobando que el importe cobrado corresponde con el calculado.

CE1.8 En un supuesto práctico de realización de un presupuesto básico para un acto social:

- Averiguar intencionalidad de la supuesta clientela en cuanto a la envergadura de la ornamentación a realizar, informándose a través del canal de comunicación seleccionado.

- Determinar estilos de las composiciones florales y su ubicación en la sala o espacio donde se va a desarrollar el acontecimiento, analizando la información recabada.

- Asesorar a la supuesta clientela sobre las posibilidades de ornamentación de otros espacios en el entorno a decorar, proporcionándole alternativas que se ajusten a sus necesidades.
- Informar sobre modelos de ramos de protocolo, aconsejando según el estilo, personalidad e indumentaria de la persona a la que vaya destinado.
- Elaborar presupuesto sobre elementos básicos a contratar, detallando todos y cada uno de los conceptos.

CE1.9 En un supuesto práctico de realización de un presupuesto básico para una celebración nupcial:

- Recabar información de la clientela, en cuanto a la envergadura de la ornamentación a realizar y el tipo de celebración, entre otros, a través del canal de comunicación seleccionado.
- Determinar estilo de las composiciones florales y su ubicación en la sala o espacio donde se va a desarrollar la celebración, analizando la información recabada.
- 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), proporcionándole alternativas que se ajusten a sus necesidades.
- Informar sobre modelos de ramos nupciales, aconsejando según estilo, personalidad e indumentaria de la persona a la que vaya destinado.
- Ofrecer complementos florales que pueden utilizarse en celebraciones nupciales (diademas, canastillas, prendidos, adorno para coches, entre otros.), informando sobre sus características, materiales, técnicas de elaboración, precios, entre otros.
- Elaborar un presupuesto sobre elementos básicos a contratar, detallando todos y cada uno de los conceptos.

C2: Determinar proceso para completar la comercialización de un producto o servicio de la empresa de floristería, describiendo servicios y productos ofertados.

CE2.1 Calcular precio de una composición floral o con plantas, teniendo en cuenta cantidades de materias primas y materiales a utilizar, así como los costes asociados, entre otros.

CE2.2 Describir procedimiento para enviar encargos, a través de empresas de transmisión floral, especificando información a dar a la clientela.

CE2.3 Enumerar datos a recopilar para cursar un encargo recibido, teniendo en cuenta la normativa de protección de datos aplicable a la clientela y destinatario.

CE2.4 Enumerar medios de pago o cobro (efectivo, cheque, tarjeta, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, aplicaciones informáticas específicas, entre otros), detallando su fiabilidad, seguridad y exactitud, entre otros.

CE2.5 Explicar procedimiento de arqueo y cierre de caja, detallando ingresos, gastos, posibles incidencias y documentación a cumplimentar.

CE2.6 Conocer normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios y sobre protección de datos, destacando aquellos aspectos que hacen referencia a derechos de los consumidores.

CE2.7 En un supuesto práctico de cálculo del precio final de una composición y etiquetado:

- Determinar limparte de cada elemento principal de la composición, calculando cantidades a utilizar.
- Identificar elementos auxiliares que forman parte de la composición, valorando su importe.
- Estimar tiempo necesario para su confección, calculando su importe
- Calcular precio final del producto, teniendo en cuenta todas las variables que intervienen en su composición.
- Etiquetar producto, rotulando de acuerdo con la normativa legal y los procedimientos definidos por la empresa.

CE2.8 En un supuesto práctico de arqueo y cierre de caja:

- Registrar entradas en efectivo, cheques, tarjeta, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, aplicaciones informáticas específicas, entre otros, mediante su documentación acreditativa.
- Registrar pagos de proveedores por caja del día y gastos varios, recabando la información de las facturas pagadas.
- Cumplimentar parte de caja correspondiente, detectando posibles incidencias y comunicándolo a la persona responsable.

C3: Aplicar proceso de seguimiento de la clientela, describiendo técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones.

CE3.1 Enumerar servicios postventa en la empresa de floristería, destacando su importancia y significado en los procesos comerciales.

CE3.2 Describir métodos de fidelización de la clientela, empleando medios y cauces de comunicación previstos (correo electrónico, correo postal, mensajería, obsequio, entre otros).

CE3.3 Identificar naturaleza de los conflictos y reclamaciones, detallando las técnicas para prevenirlos.

CE3.4 Definir procedimientos para documentar quejas y reclamaciones, de modo que permitan su análisis y resolución.

CE3.5 Establecer fórmulas para resolver quejas o reclamaciones con una actitud positiva y asertiva que facilite el acuerdo con la clientela.

CE3.6 Conocer normativa vigente en materia de defensa de consumidores y usuarios, destacando aquellos aspectos que hacen referencia a derechos de los consumidores.

CE3.7 En un supuesto práctico de resolución de una queja:

- Tramitar queja, recabando, amablemente, toda la información necesaria para resolverla positivamente.
- Proponer opciones de respuesta a la queja de la clientela, seleccionando razonadamente las que se consideren oportunas.

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

C1 respecto a CE1.7, CE1.8 y CE1.9; C2 respecto a CE2.7 y CE2.8 y C3 respecto a CE3.7.

Otras Capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Contenidos

1 Medios para atender a la clientela en floristerías

Productos y servicios ofrecidos en la floristería: características específicas. Los canales de comercialización a clientela: presencial, web, redes sociales, entre otros. Normas de calidad en la

atención al cliente. Tipos de clientes: características y forma de actuación. El cliente prescriptor. Motivos y tipos de compra: online/offline. Catálogos: tipos, usos y fines. Formularios: usos y aplicaciones de albaranes, notas de pedido, blocs de notas, facturas, formularios de encargos de empresas de transmisión floral. Manuales, guías y normas de calidad en el servicio en la atención al público en floristería. Listas de precios: precios brutos, netos y márgenes. Impuestos aplicables a la actividad: tipos de IVA, IGIC, entre otros. Medios para cobrar ventas en Internet: pasarelas de pago, bizum, PayPal, entre otros. Medios de cobro y pago aplicables a la actividad: efectivo, crédito, tarjeta de débito o crédito, talón, terminal punto de venta (TPV), caja registradora, entre otras. Control en la atención a la clientela: uso de uniformes, aspecto personal, trato y cortesía, aplicación de normas internas de la empresa y profesionalidad. Control de seguimiento y satisfacción de la clientela. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa de comercio: horarios comerciales, etiquetaje de precios, entre otros. Normativa de calidad en el servicio de atención a la clientela.

2 Flores, plantas y composiciones orientadas a la clientela

Control del dominio de los nombres científicos de especies comercializadas de flor, verde de corte y plantas naturales. Control de calidad y necesidades fitosanitarias de las composiciones con plantas, en su seguimiento. Aplicación del color en los productos ofertados y su influencia en la calidad. Dominio y control de las diferentes clasificaciones de los trabajos florales. Control de calidad y conservación de las composiciones, flores y verdes cortados. Control de los canales de aprovisionamientos. Control de calidad de los productos y servicios ofertados. Control de seguimiento y satisfacción de la clientela. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa de comercio: horarios comerciales, etiquetaje de precios, entre otros. Normativa de calidad en el servicio de atención a la clientela.

3 Operaciones económicas de la actividad de floristería

Cálculo de precios finales de productos: precio de compra, coste y venta. Elaboración de presupuestos básicos: formas, aspectos técnicos y legales. Factura: tipos, requisitos y elementos que la componen. Libros de caja. Entradas y salidas. Ingresos y gastos. Cobros y pagos. El arqueo parcial y total. Cierre de caja. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa de comercio: horarios comerciales, etiquetaje de precios, entre otros. Normativa de calidad en el servicio de atención a la clientela.

4 Prestaciones adicionales en floristería

Productos de venta con características especiales: funerarios, nupciales, entre otros. Creación de surtido y política de compra a proveedores. Técnicas de incremento de ventas: adicional, cruzada, conjunta, entre otras. Servicios especiales a la clientela. Eventos especiales: características y valoración económica. Entrega de productos a domicilio: características y protocolo de actuación. Entregas con características especiales: funerarios, hospitales, centros oficiales, entre otros. Control de calidad de los productos y servicios ofertados. Control de seguimiento y satisfacción de la clientela. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa de comercio: horarios comerciales, etiquetaje de precios, entre otros. Normativa de calidad en el servicio de atención a la clientela.

5 Negociación y resolución de conflictos, en el ámbito de la actividad de venta en floristería

Tipos de quejas y reclamaciones. Técnicas de negociación y resolución de conflictos. Fidelización y calidad del servicio: objetivo y características. El servicio postventa: Definición e incidencias del servicio. Registro de las reclamaciones de clientes: documentación. Aplicaciones de gestión en las incidencias de clientes. Procesos y acciones de mejora continua en la atención al cliente. Convenio interprovincial para el comercio de flores y plantas. Hojas de reclamaciones oficiales. Control de seguimiento y satisfacción de la clientela. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa ambiental. Normativa sobre residuos. Normativa de protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa de comercio: horarios comerciales, etiquetaje de precios, entre otros. Normativa de calidad en el servicio de atención a la clientela.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comercialización de productos y servicios de la empresa de floristería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el 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.