SERVICIOS BÁSICOS DE FLORISTERÍA Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Código: 6076

- **Modalidad:** Distancia
- **Duración:** 80 horas
- **Objetivos:**

Identificar los servicios y productos ofertados en floristería y atender al público. Describir el proceso de entrega de productos de floristería a domicilio y realizar el mismo. Definir las operaciones de servicio de mantenimiento de plantas a domicilio y realizar las tareas de cuidado y reposición de plantas naturales fuera de la floristería con las debidas garantías fisiológicas y estéticas.

- **Contenidos:**

BLOQUE 1. SERVICIOS Y PRODUCTOS EN FLORISTERÍA

Productos y servicios en floristería

Introducción
Productos en floristería (según ocasiones, acontecimientos, temporadas, lugares, entre otros)
Servicios en floristería (según ocasiones, acontecimientos, temporadas, lugares, entre otros)
Resumen

La calidad en un servicio de floristería

Introducción
Justificación y objetivos de la norma une 175001-5:2005
Requisitos necesarios para que se pueda prestar un servicio de calidad según la norma une 175001-5
Resumen

Gestión del cobro

Introducción
Cálculo del importe correspondiente a un encargo o venta
Operaciones matemáticas básicas (suma, resta, multiplicación y división)
Uso de calculadoras
Medios de pago (efectivo, crédito, tarjetas de débito y crédito, talón y transferencias, entre otros)
Sistemas de cobro
Justificantes de pago o cobro (ticket de caja, recibos y facturas, entre otros)
Requisitos para el tratamiento de datos personales
Utilización de catálogos, manuales y listas de precios en distintos soportes (papel e informatizado, entre otros)
Cumplimentación y tratamiento de albaranes para la gestión de distintos tipos de encargos
Aplicación práctica sobre los albaranes
Resumen

BLOQUE 2. ENTREGA DE PRODUCTOS DE FLORISTERÍA A DOMICILIO

Normas de cortesía y urbanidad en la entrega de encargos

Introducción
Normas básicas de cortesía y urbanidad
Situaciones que pueden presentarse a la hora de la entrega y formas de actuación correctas
Resumen

Medios de transporte y materiales utilizados para la entrega de trabajos

Introducción
Medios de transporte eficaces según el tipo de entrega, plazo y lugares a servir
Materiales auxiliares para la entrega (tarjetas de ausente y planos, entre otros)
Tipos de formularios de entrega
Utilización de planos, mapas y callejeros para organizar una ruta
Verificación de datos y direcciones y cotejo de los pedidos con los formularios de entrega
Comprobación de los materiales auxiliares en el vehículo de entrega y ubicación de los productos en el mismo
Cumplimentación de los formularios de entrega (incluyendo hora, fecha y firma)
Resumen

Medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en la entrega y montaje de los trabajos

Introducción
Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en la carga, descarga y entrega de productos de floristería a domicilio
Resumen

BLOQUE 3. MANTENIMIENTO DE PLANTAS A DOMICILIO

Reconocimiento de afecciones en las plantas e identificación de las plagas y enfermedades más habituales

Introducción
Reconocimiento del estado general de las composiciones con plantas y detección de alteraciones y variaciones
Identificación de plagas y enfermedades más habituales
Resumen

Operaciones de mantenimiento de plantas

Introducción
Realización de las operaciones necesarias para conseguir el aspecto deseado y reposición de plantas en mal estado
Aplicación de agua, abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico (dosis y frecuencias recomendadas)
Empleo de herramientas y utensilios apropiados
Resumen

Medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en las operaciones de mantenimiento de plantas a domicilio

Introducción
Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en las operaciones de mantenimiento y acondicionamiento de composiciones con plantas a domicilio
Resumen