

# Servicios básicos de floristería y atención al público

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Describir 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:

### 1. Servicios y productos en floristería

1.1 Productos y servicios en floristería (según ocasiones, acontecimientos, temporadas, lugares, entre otros).

1.2 Requisitos necesarios para que se pueda prestar un servicio de floristería de calidad según la norma UNE 175001-5.

1.3 Cálculo del importe correspondiente a un encargo o venta:

1.4 Operaciones matemáticas básicas (suma, resta, multiplicación y división).

1.5 Uso de calculadoras.

1.6 Medios de pago (efectivo, crédito, tarjetas de débito y crédito, talón, transferencias, entre otros).

1.7 Sistemas de cobro:

1.7.1 Terminal punto venta (TPV).

1.7.2 Caja registradora.

1.8 Justificantes de pago o cobro (ticket de caja, recibos, facturas, entre otros).

1.9 Requisitos para el tratamiento de datos personales.

1.10 Utilización de catálogos, manuales y listas de precios en distintos soportes (papel, informatizado, entre otros).

1.11 Cumplimentación y tratamiento de albaranes para la gestión de distintos tipos de encargos.

## 2. Entrega de productos de floristería a domicilio

2.1 Normas básicas de cortesía y urbanidad:

2.1.1 Tipos de destinatarios o entidades.

2.1.2 Comportamiento ante el destinatario.

2.2 Situaciones que pueden presentarse a la hora de entrega y formas de actuación correctas.

2.3 Medios de transporte eficaces según el tipo de entrega, plazo y lugares a servir.

2.4 Materiales auxiliares para la entrega (tarjetas de ausente, planos, entre otros).

2.5 Tipos de formularios de entrega. .

2.6 Utilización de planos, mapas y callejeros para organizar una ruta.

2.7 Verificación de datos y direcciones y cotejo de los pedidos con los formularios de entrega.

2.8 Comprobación de los materiales auxiliares en el vehículo de entrega y ubicación de los productos en el mismo.

2.9 Cumplimentación de los formularios de entrega (incluyendo hora, fecha y firma).

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

### 3. Mantenimiento de plantas a domicilio

3.1 Reconocimiento del estado general de las composiciones con plantas y detección de alteraciones y variaciones.

3.2 Identificación de plagas y enfermedades más habituales.

3.3 Realización de las operaciones necesarias para conseguir el aspecto deseado y reposición de plantas en mal estado.

3.4 Aplicación de agua, abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico (dosis y frecuencias recomendadas).

3.5 Empleo de herramientas y utensilios apropiados.

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