

# SERVICIOS BÁSICOS DE FLORISTERÍA Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

**Código: 6076**

➤ **Modalidad:** Distancia

➤ **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