



# CURSO

## FLORISTERÍA Y ARTE FLORAL

EMV612



## DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre el Curso en Floristería y Arte Floral y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias. Permite conocer la realización de composiciones y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisión de los trabajos de taller de floristería, la utilización de materias primas y materiales en la elaboración de composiciones, la supervisión y coordinación de los trabajos de elaboración y acabado de composiciones florales, decoraciones y ambientaciones, el diseño y ornamentaciones de arte floral y su creación, la evaluación de la viabilidad económica de nuevos productos y servicios de floristería, el establecimiento de la imagen corporativa, la programación y coordinación de la compra, logística, producción y servicios de floristería, la organización de recursos humanos y la gestión de la venta del servicio de atención al público.

## MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

## DURACIÓN

La duración del curso es de 600 horas.

## IMPORTE

IMPORTE ORIGINAL: ~~2800€~~

**IMPORTE ACTUAL: 1400€**

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "FLORISTERÍA Y ARTE FLORAL", de ESCUELA EUROPEA VERSAILLES avalada por nuestra condición de socios de la AEC, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

# CONTENIDO FORMATIVO

## MÓDULO 1. REALIZACIÓN DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES ESPECIALES DE ARTE FLORAL Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS DE TALLER DE FLORISTERÍA

### UNIDAD FORMATIVA 1. UTILIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES EN LA ELABORACIÓN DE COMPOSICIONES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FLORES, VERDES DE CORTE Y PLANTAS UTILIZADAS EN COMPOSICIONES

1. Clasificación taxonómica:
  - Familias.
  - Géneros.
  - Especies.
  - Variedades.
2. Clasificación según características:
  - Color.
  - Temporada.
  - Utilización (interior, exterior, flor cortada y/o verde de corte).
  - Origen (zona climática).
3. Elaboración de calendarios de flores, verdes de corte y plantas comercializadas a lo largo del año.
4. Morfología y fisiología de flores, verdes de corte y plantas.
5. Técnicas de mantenimiento de flores, verdes de corte y plantas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MATERIALES PARA COMPOSICIONES FLORALES Y/O CON PLANTAS

1. Recipientes y bases: características de fabricación, estilo y aplicación.
  - Barro y cerámica.
  - Porcelana.
  - Vidrio.
  - Plástico.
  - Materiales vegetales.
  - Metales.
  - Materiales alternativos.
2. Materiales técnicos: características y uso.
  - Alambres.
  - Materiales para atar (tradicionales e innovadores).
  - Materiales para introducir tallos.
  - Otros materiales de sujeción y protección.
3. Materiales decorativos: características de fabricación, aplicación y efecto.
  - Cintas.
  - Velas.
  - Papeles y otros envoltorios.
  - Telas y tejidos.
  - Materiales alternativos.

4. Flores y plantas secas y artificiales:
- Flores secas (especies, características específicas y técnicas de secado).
  - Flores y plantas artificiales (materiales de fabricación).
  - Flores y plantas liofilizadas o preservadas (características).
  - Utilización de flores y plantas no naturales.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ENSEÑANZA GENERAL DE CREACIÓN EN ARTE FLORAL CONCEPTOS ARTÍSTICOS EN ARTE FLORAL**

1. Formas de Orden.
2. Formas de Creación.
3. Movimientos.
4. Formas Físicas.
5. Texturas.
6. Filas.
7. Escalonamiento.
8. Formas geométricas y libres.
9. Líneas:
  - Paralelas.
  - Radiales.
  - Diagonales.
  - Enroscadas.
  - Entrecruzadas.
10. Proporciones:
  - Clásicas.
  - Contemporáneas.
11. Agrupación.
12. Teoría del Color:
  - Contrastes.
  - Armonías.
  - Proporción.
  - Luminosidad.
  - Otros factores.
13. Posición del punto de crecimiento o punto vegetativo.
14. Número de puntos de crecimiento.

### **UNIDAD FORMATIVA 2. ELABORACIÓN DE COMPOSICIONES EN FLORISTERÍA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE MONTAJE Y EJECUCIÓN DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES**

1. Técnicas de confección:
  - Introducción de tallos (esponjas, kenzan, estructuras libres, entre otros).
  - Atados (radial, paralelo, entrecruzado, entre otros).
  - Técnicas alternativas e innovadoras.
  - Técnicas de pegado.
  - Técnicas de alambrado y forrado.
  - Técnicas y medios para la conservación de composiciones florales.
2. Utilización y confección de soportes y estructuras convencionales e innovadores (florales y no florales):

- Soportes (metal, madera, entre otros).
- Estilo de composición.
- Funcionalidad.
- Técnicas de construcción y sujeción de estructuras.
- Confeccionar soportes y estructuras con diferentes materiales y medios.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DE COMPOSICIONES CLÁSICAS Y CONTEMPORÁNEAS Y ORNAMENTACIONES ESPECIALES**

1. Composiciones en recipientes, soportes y/o estructuras:
  - Estilos, formas de creación, color, proporción, dinámica y estática, entre otros.
  - Organización de los materiales y materias primas.
  - Realización de composiciones en recipientes y otros soportes, aplicando las diferentes técnicas y conceptos de composición floral.
2. Composiciones atadas:
  - Técnicas, estilos, formas de creación, proporción, entre otros.
  - Preparación y realización de composiciones atadas, aplicando las diferentes técnicas y conceptos de composición floral y utilizando los materiales específicos.
3. Composiciones mortuorias:
  - Coronas de diferentes formas de creación y técnicas y otros trabajos florales mortuorios y conmemorativos (cruz, pala, entre otros).
  - Diseño de trabajos mortuorios clásicos y contemporáneos.
  - Estructuración y realización de coronas mortuorias y conmemorativas y otros trabajos mortuorios de diferentes tipos y estilos, aplicando diferentes técnicas y conceptos de la enseñanza general de creación.
4. Composiciones nupciales:
  - Ramos de novia clásicos de nuevas tendencias y otros acompañamientos florales para las bodas.
  - Creación y realización de ramos de novia clásicos y de nuevas tendencias y composiciones nupciales complementarias, complementos para acompañantes y de ambientación, aplicando las diferentes técnicas y conceptos establecidos.
5. Composiciones con plantas enraizadas:
  - Nuevas tendencias en la composición con plantas enraizadas.
  - Elección de materiales y materias primas según las exigencias ambientales o de diseño.
  - Aplicación de técnicas y conceptos de creación floral.
  - Diseño y realización de composiciones con plantas enraizadas.
6. Ornamentaciones especiales y/o temáticas:
  - Espacios y ocasiones de diferentes características.
  - Necesidades técnicas, estilísticas y culturales en la ornamentación de espacios especiales.
  - Interpretación de un boceto para una ornamentación.
  - Aplicación de la enseñanza general de creación los conceptos artísticos en arte floral y en el diseño y previsión de materiales y recursos humanos para la planificación de una ornamentación temática (iglesias, salones de celebración, eventos, entre otros).
  - Organización y realización de composiciones para espacios especiales, aplicando las diferentes técnicas y conceptos de composición floral.
7. Aplicación de normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente relacionadas con el montaje y ejecución de composiciones.

## UNIDAD FORMATIVA 3. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS DE ELABORACIÓN Y ACABADO DE COMPOSICIONES FLORALES, DECORACIONES Y AMBIENTACIONES

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. IDENTIFICACIÓN DE ESTILOS ARQUITECTÓNICOS Y PAISAJÍSTICOS

1. Estilos arquitectónicos:
  - Edificaciones sacras.
  - Edificaciones profanas.
  - Mobiliario en las diferentes épocas.
2. Estilos paisajísticos:
  - Europa.
  - Asia.
  - América del Norte.
  - América del Sur.
  - Antiguo Egipto.
  - Jardinería contemporánea.
3. Evolución del diseño de jardines a lo largo de la historia.
4. El color en el paisajismo.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS APLICADOS A LA DECORACIÓN FLORAL

1. Espacios en tres dimensiones.
2. Volúmenes en proporción a las decoraciones florales (interior y exterior).
3. Iluminación:
  - Tipos (natural y artificial).
  - Efectos.
  - Influencia de la iluminación en los colores y texturas.
4. Análisis de un espacio o un evento bajo criterios de volumen, profundidad e iluminación para su decoración y/o ambientación.
5. Redacción de un proyecto de decoración floral:
  - Justificación del proyecto.
  - Croquis y bocetos.
  - Documentación fotográfica.
  - Presupuesto.
6. Interpretación de bocetos y/o proyectos de decoración:
  - Partes del proyecto que incluyen decoración o ambientación floral.
  - Contenidos del proyecto relacionados con la decoración o ambientación floral.
7. Programación del proceso de elaboración:
  - Material.
  - Tiempo de ejecución.
  - Medios de transporte.
  - Otros factores.
8. Ejecución de un proyecto de decoración floral:
  - Adaptación al presupuesto (materiales, mano de obra, entre otros).
  - Tiempos de realización del proyecto.
9. Aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente relacionadas con la decoración y ambientación floral.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COORDINACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO Y SUPERVISIÓN DE LAS COMPOSICIONES A REALIZAR**

1. Elección e instrucción del personal y/o equipos de trabajo según las tareas a realizar.
2. Evaluación del tiempo necesario para la ejecución de los trabajos.
3. Asignación de tareas al personal apropiado.
4. Cumplimentación de impresos de control de trabajo.
5. Coordinación, demostración y explicación de las tareas.
6. Comprobación de la comprensión de las instrucciones por parte del equipo de trabajo.
7. Métodos y medios de revisión de cantidades y calidades de materiales y materias primas.
8. Frecuencias de comparación con el modelo o boceto.
9. Verificación del tiempo empleado.
10. Comprobación de los cánones artísticos (color, proporción, forma, entre otros).
11. Justificación del trabajo en los impresos de control de trabajo.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. MODIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN FINAL Y DE LOS ACABADOS DEL PRODUCTO**

1. Parámetros de evaluación del aspecto final y comprobación de los acabados:
  - Orden.
  - Limpieza.
  - Empleo del material.
2. Niveles de explicación al personal en la justificación de las modificaciones del trabajo realizado.
3. Modificación y justificación del trabajo acabado.

## **MÓDULO 2. DISEÑO DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES DE ARTE FLORAL**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. CREACIÓN DE DISEÑOS DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES DE ARTE FLORAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. HISTORIA DEL ARTE Y LAS ARTES DECORATIVAS**

1. Estilos artísticos: desde la Prehistoria hasta el Arte Contemporáneo.
2. Composiciones florales a lo largo de la Historia: desde los griegos hasta la actualidad.
3. Modas y tendencias en arte floral y su aplicación.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE DISEÑO APLICADAS EN COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES DE ARTE FLORAL**

1. Técnicas para la elaboración de bocetos:
  - Dibujo gráfico (escalas, tipos de planos, vistas más utilizadas).
  - Dibujo artístico (lápiz, plumilla, acuarela, entre otros).
2. Criterios utilizados en el diseño de bocetos:
  - Utilización del color
  - Formas de composición.
  - Espacio, perspectiva y profundidad.
  - Simetría y asimetría.
  - Proporción.
  - Equilibrio, movimiento y ritmo.
  - Acento, énfasis y punto de luz.
3. Útiles para la elaboración de bocetos:

- Dibujo a mano alzada.
  - Nuevas tecnologías.
4. Actividades plásticas en arte floral:
- Materias primas (barro, metal, madera, entre otros).
  - Herramientas.
  - Técnicas.
  - Tecnologías.
5. Confección de bocetos de estructuras y soportes convencionales e innovadores (florales y no florales) según :
- Estilo de composición.
  - Funcionalidad.
  - Técnicas de sujeción.
6. Elaboración de bocetos a mano en base a:
- Estilo histórico.
  - Estilo arquitectónico.
  - Características de un espacio definido.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE PROTOTIPOS O MODELOS DE COMPOSICIONES FLORALES**

1. Interpretar el boceto analizando todas las partes y características de la composición.
2. Seleccionar las materias primas y materiales necesarios, atendiendo a su idoneidad cualitativa, cuantitativa, estética y funcionalidad.
3. Elegir los soportes, recipientes, bases o estructuras a utilizar.
4. Construir el prototipo o modelo de composición atendiendo al boceto.
5. Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental establecidas.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FLORISTERÍA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPLANTACIÓN EN EL MERCADO DE NUEVOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

1. Fases de implantación en el mercado:
  - Elección del segmento del mercado.
  - Selección del canal de distribución.
  - Cálculo del precio final del producto.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO.**

1. Análisis del impacto del producto en el mercado.
2. Segmentación del mercado:
  - Criterios de segmentación
  - Bases de datos de clientes.
  - Métodos de valoración económica:
    - Tipos de costes (materias primas y materiales, mano de obra, gastos generales, coste financiero, impuestos, entre otros).
    - Cálculo de costes (costes fijos y variables).
    - Margen de rentabilidad.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

1. Técnicas de exposición de productos y promoción de nuevos servicios:
  - Escaparate.
  - Canales de difusión (radio, prensa escrita, televisión, buzoneo, entre otros).
  - Nuevas tecnologías (e-mail, Web, entre otros).
2. Fases para la organización de demostraciones públicas:
  - Elección de la ubicación.
  - Determinación de la logística necesaria.
  - Selección de los asistentes o tipo de público.
  - Valoración económica de la demostración.
3. Análisis del impacto del nuevo producto y/o servicio en el mercado:
  - Medios para la recogida de información (cuestionarios, encuestas, entrevistas, entre otros).
  - Estudio de la información recogida.
  - Determinación de la viabilidad del producto y/o servicio a partir de la información recabada
  - Modificación de los productos y/o servicios en función del análisis realizado.
4. Planificación y organización de una demostración pública con fines comerciales o promocionales.
5. Evaluación de la viabilidad de un producto y/o servicio en el mercado en base a los resultados obtenidos tras su presentación.

### **UNIDAD FORMATIVA 3. ESTABLECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE UNA FLORISTERÍA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE UNA FLORISTERÍA**

1. Conceptos asociados a la imagen corporativa (color, uniformidad, estilo, entre otros).
2. Medios para la difusión de la imagen corporativa (logotipos, cartelería, sellos, entre otros).
3. Elementos de diseño de los procesos productivos:
  - Estilo.
  - Terminación del producto.
  - Elementos decorativos.
  - Modo de entrega.
4. Creación de una imagen corporativa para una floristería:
  - Análisis de las características de la empresa.
  - Elección del estilo.
  - Selección de los medios de difusión.
  - Implantación de la imagen corporativa.
  - Evaluación del resultado.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTEGRACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA**

1. Formas de integración de la imagen corporativa:
  - Diseño de composiciones.
  - Presentación de escaparates.
  - Vehículos de reparto.
  - Otras formas de integración.
2. Métodos de transmisión al personal de los criterios de estilo:
  - Importancia de la imagen corporativa.

- Integración del personal en la imagen corporativa.
- Identificación del personal con los productos y/o servicios.
- Motivación e implicación del personal.

## **MÓDULO 3. ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. PROGRAMACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA COMPRA, LOGÍSTICA, PRODUCCIÓN Y SERVICIOS DE FLORISTERÍA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. APROVISIONAMIENTOS, COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

1. Realización de pedidos comerciales.
2. Materiales, materias primas y productos de floristería.
3. Funcionamiento de los mercados de flores y plantas (internacionales, nacionales y locales).
4. Canales de distribución y aprovisionamiento:
  - Empresas productoras.
  - Empresas intermediarias.
  - Grupos y centrales de compra.
5. Ferias y eventos de compra:
  - Tipos de ferias (internacionales, nacionales, locales).
  - Aprovechamiento.
  - Rentabilidad.
6. Técnicas de compra y negociación de precios.
7. Sistemas de pago y financiación de compras (letra de cambio, pagaré, cheque, entre otros).
8. Históricos de compra, venta y curvas de demanda.
9. Servicios externos asociados a la actividad:
  - Tipos de servicios externos (gestión contable, servicio de reparto, transmisión floral, entre otros).
  - Gestión de servicios externos.
  - Tipos de contratos de servicios
10. Programación de compras.
11. Programación de la contratación de servicios externos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ALMACENAJE, REPOSICIÓN DE EXISTENCIAS Y CONTROL DE STOCKS**

1. Almacenaje de productos, materias primas y materiales:
  - Técnicas de protección y conservación de los insumos.
  - Organización y distribución de departamentos (taller, almacén, entre otros).
2. Manejo de stocks:
  - Tipos de stocks (stock mínimo o de seguridad, stock de temporada, entre otros).
  - Funciones
3. Programas informáticos de control de stocks.
4. Tipos de inventarios.
5. Métodos de valoración de existencias (método LIFO, método FIFO, entre otros).
6. Cálculo de existencias y sistemas de reposición simple.
7. Evaluación de inventarios.
8. Interpretación y manejo de históricos de compra, venta y curvas de demanda.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN**

1. Organización del trabajo en fechas señaladas:
  - Festivos y otras fechas especiales (San Valentín, Día de la madre, Día de todos los santos, entre otros).
  - Materiales específicos.
  - Distribución del espacio de trabajo.
  - Servicios asociados (servicio de reparto, transmisión de flor, entre otros).
2. Programación de los procesos de producción:
  - Previsión de las necesidades de producción (personal, medios, espacio de trabajo, entre otros).
  - Optimización de los recursos disponibles.
  - Temporalización de la producción.
  - Elaboración de formularios y hojas de trabajo.
3. Programación y supervisión de los encargos o trabajos solicitados:
  - Análisis de las características del trabajo.
  - Asignación del encargo al departamento o personal correspondiente.
  - Supervisión del encargo antes de su expedición.
  - Programación de la ruta de reparto.
4. Servicio de mantenimiento de plantas a domicilio:
  - Documentos relacionados con el mantenimiento de plantas (control de albaranes, hojas de trabajo, entre otros).
  - Contratos de mantenimiento de plantas (requisitos y características).
  - Programación y planificación del servicio de mantenimiento de plantas (personal, materiales, productos, entre otros).
  - Supervisión de los trabajos de mantenimiento.
5. Control de Calidad:
  - Sistemas de control de calidad del producto y servicio prestado.
  - Aplicación de la Norma UNE 175001-5.

### **UNIDAD FORMATIVA 2. ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN FLORISTERÍA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIGRAMA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE FLORISTERÍA**

1. Departamentos de una empresa de floristería:
  - Departamento de Compras.
  - Departamento de Ventas.
  - Departamento de Recursos Humanos.
  - Taller de floristería.
  - Departamento de Mantenimiento de plantas.
  - Almacenes.
  - Otros departamentos.
2. Puestos de trabajo y tareas asociadas.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. NORMATIVA RELATIVA A LOS RECURSOS HUMANOS**

1. Convenio Colectivo del sector de floristería:
  - Tipos de contratos laborales (jornada de trabajo, duración, entre otros).

- Categorías profesionales del sector.
  - Derechos y obligaciones laborales (faltas y sanciones).
  - Sistema retributivo (tablas salariales, incentivos, entre otros).
  - Vacaciones, permisos y licencias.
2. Estatuto de los Trabajadores.
  3. Legislación complementaria:
    - Prevención de riesgos laborales.
    - Protección medioambiental.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMAS Y MÉTODOS DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

1. Distribución de la jornada, vacaciones y permisos.
2. Elaboración de calendarios laborales.
3. Organización y coordinación del personal:
  - Previsión del personal necesario.
  - Cualificación del personal.
  - Distribución de tareas.
  - Elaboración de cronogramas de trabajo.

### **UNIDAD FORMATIVA 3. PROGRAMACIÓN DE ACCIONES PROMOCIONALES EN FLORISTERÍA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS Y TÉCNICAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL**

1. Mercados de flor y planta: estadísticas de consumo.
2. Planificación de promociones comerciales:
  - Objetivos.
  - Soportes.
  - Imagen corporativa.
  - Aspectos legales.
  - Materiales promocionales.
  - Momentos, épocas y temporadas.
  - Otros aspectos a tener en cuenta.
3. Instrumentos promocionales:
  - Concursos y sorteos.
  - Cupones descuento.
  - Ofertas.
  - Regalos.
  - Otros instrumentos.
4. Evaluación de campañas promocionales.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIOS PUBLICITARIOS Y PROMOCIONALES**

1. Campañas promocionales:
  - Objetivos.
  - Estrategia.
  - Productos.
  - Presupuesto.
2. Medios publicitarios:
  - Tipos de medios.

- Ventajas e inconvenientes.
3. Servicios externos (agencias de publicidad, diseño gráfico, entre otros).
  4. Técnicas de merchandising en la empresa:
    - Packing.
    - Distribución de los espacios.
    - Presentación de los productos.
    - Otras técnicas.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPOSICIÓN DE PRODUCTOS EN ESCAPARATES Y ZONAS DE VENTA**

1. Temáticas para escaparates:
  - Fechas especiales.
  - Temporadas.
  - Modas y tendencias.
  - Otras temáticas.
2. Diseño de la ambientación de escaparates:
  - Color.
  - Textura.
  - Sentido de circulación de los clientes.
  - Flujo de público.
3. Técnicas de iluminación.
4. Planificación y programación de los trabajos de ambientación.
5. Elección de los elementos y productos a exponer.
6. Realización del diseño de un escaparate, programación de los trabajos y ejecución de los mismos.
7. Evaluación del resultado comercial del escaparate.

## **MÓDULO 4. GESTIÓN DE LA VENTA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA**

1. Concepto de cliente.
2. Tipologías de clientes y consumidores.
3. Comportamientos de compra y vías de comunicación (presencial, telefónica, entre otros).
4. Técnicas de venta y atención al público:
  - Recepción del cliente.
  - Análisis de las necesidades del cliente.
  - Técnicas de argumentación.
  - Técnicas de presentación de precios.
  - Formas de cierre de venta.
  - Técnicas de despedida.
5. Comportamiento e imagen personal del vendedor.
6. Técnicas de motivación del cliente.
7. Estrategias para la atención telefónica.
8. Métodos y sistemas de fidelización de clientes.
9. Entrevista comercial.
10. Gestión de quejas y reclamaciones:
  - Tipos de quejas y reclamaciones (respecto a las mercancías o servicios adquiridos, el personal de venta o la política de la tienda).

- Técnicas de resolución de conflictos.
  - Hojas de reclamaciones.
  - Sistema arbitral de consumo.
  - Derechos de los consumidores.
  - Asistencia post-venta.
  - Gestión y cumplimentación de garantías comerciales.
11. Simulación del proceso de atención al cliente.
  12. Realización de entrevistas comerciales.
  13. Resolución de una reclamación o queja.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL**

1. Técnicas utilizadas en los procesos del departamento comercial.
2. Técnicas de gestión de pedidos (elaboración de formularios de pedidos y hojas de trabajo).
3. Métodos de arqueo de caja y cierre.
4. Sistemas de pago (contado, venta aplazada, crédito, entre otros).
5. Modalidades de financiación de compras.
6. Valoración de artículos y productos:
  - Tipos de costes asociados.
  - Cálculo de costes.
  - Cálculo del margen bruto.
  - Cálculo de costes unitarios.
  - Cálculo de rentabilidades.
7. Control del funcionamiento del departamento comercial de la floristería:
  - Dotación de caja y documentación necesaria.
  - Revisar precios y actualizar catálogos.
  - Supervisar hojas de pedido y hojas de trabajo.
  - Aprovisionar sala de exposición y zona de ventas.
  - Efectuar arqueo y cierre de caja.
8. Redes de transmisión floral:
  - Funcionamiento del sistema.
  - Tipos de agentes.
  - Mecanismos utilizados.
  - Normativa aplicable.
9. Elaboración y estructuración de un catálogo de floristería, estableciendo las tarifas de precios de los artículos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

1. Gestión de la actividad de floristería: cálculo de costes.
2. Contabilidad básica:
  - Conceptos básicos de contabilidad (masas patrimoniales, cuentas, entre otros).
  - Interpretar balances y cuentas de pérdidas y ganancias.
  - Programas informáticos de gestión.
3. Relaciones Laborales:
  - Conceptos retributivos del personal.
  - Nóminas.
  - Seguridad Social.
  - Tipos de contratos laborales.
4. Contratación de seguros.
5. Conceptos impositivos básicos:
  - Clases de tributos.

- Impuestos indirectos (tipos de IVA, IGIC, entre otros).
6. Financiación de la actividad:
- Fuentes de financiación.
  - Negociación con entidades financieras.
  - Tipos de créditos.
  - Gestión financiera de la empresa.
  - Gestión de subvenciones.
7. Creación de una empresa:
- Tipos de empresas (autónomo, sociedades limitadas, sociedades laborales, entre otros).
  - Formas de asociación empresarial y asociacionismo empresarial.
  - Tipos de trámites ante administraciones públicas (Hacienda, Seguridad Social, administraciones locales, entre otros).

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN APLICABLE A LA ACTIVIDAD DE FLORISTERÍA**

1. Normativa sobre protección de datos de carácter personal.
2. Normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios.
3. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.
4. Normativa sobre protección del medio ambiente.