

MF1485_3 GESTIÓN DE LA VENTA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA

SKU: EVOL-3368-INO-B | Categorías: [AGRICULTURA, GANADERÍA, JARDINERÍA Y FLORISTERÍA](#), [Floristería](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [80](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Más información [CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

En el ámbito del mundo de la agraria, es necesario conocer los diferentes campos del arte floral y gestión de las actividades de floristería, dentro del área profesional jardinería. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería.

Contenidos

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:
 5. - Recepción del cliente.
 6. - Análisis de las necesidades del cliente.
 7. - Técnicas de argumentación.
 8. - Técnicas de presentación de precios.
 9. - Formas de cierre de venta.
10. - Técnicas de despedida.
11. Comportamiento e imagen personal del vendedor.
12. Técnicas de motivación del cliente.
13. Estrategias para la atención telefónica.
14. Métodos y sistemas de fidelización de clientes.
15. Entrevista comercial.



16. Gestión de quejas y reclamaciones:
17. - Tipos de quejas y reclamaciones (respecto a las mercancías o servicios adquiridos, el personal de venta o la política de la tienda).
18. - Técnicas de resolución de conflictos.
19. - Hojas de reclamaciones.
20. - Sistema arbitral de consumo.
21. - Derechos de los consumidores.
22. - Asistencia post-venta.
23. - Gestión y cumplimentación de garantías comerciales.
24. Simulación del proceso de atención al cliente.
25. Realización de entrevistas comerciales.
26. 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:
 7. - Tipos de costes asociados.
 8. - Cálculo de costes.
 9. - Cálculo del margen bruto.
10. - Cálculo de costes unitarios.
11. - Cálculo de rentabilidades.
12. Control del funcionamiento del departamento comercial de la floristería:
 13. - Dotación de caja y documentación necesaria.
 14. - Revisar precios y actualizar catálogos.
 15. - Supervisar hojas de pedido y hojas de trabajo.
 16. - Aprovisionar sala de exposición y zona de ventas.
 17. - Efectuar arqueo y cierre de caja.
18. Redes de transmisión floral:
 19. - Funcionamiento del sistema.
 20. - Tipos de agentes.
 21. - Mecanismos utilizados.
 22. - Normativa aplicable.
23. 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:
 3. - Conceptos básicos de contabilidad (masas patrimoniales, cuentas, entre otros).



4. - Interpretar balances y cuentas de pérdidas y ganancias.
5. - Programas informáticos de gestión.
6. Relaciones Laborales:
7. - Conceptos retributivos del personal.
8. - Nóminas.
9. - Seguridad Social.
10. - Tipos de contratos laborales.
11. Contratación de seguros.
12. Conceptos impositivos básicos:
13. - Clases de tributos.
14. - Impuestos indirectos (tipos de IVA, IGIC, entre otros).
15. Financiación de la actividad:
16. - Fuentes de financiación.
17. - Negociación con entidades financieras.
18. - Tipos de créditos.
19. - Gestión financiera de la empresa.
20. - Gestión de subvenciones.
21. Creación de una empresa:
22. - Tipos de empresas (autónomo, sociedades limitadas, sociedades laborales, entre otros).
23. - Formas de asociación empresarial y asociacionismo empresarial.
24. - 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.

