

## ANEXO V

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** ARTE FLORAL Y GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA

**Código:** AGAJ0208

**Familia Profesional:** Agraria

**Área profesional:** Jardinería

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

AGA461\_3 Arte floral y gestión de las actividades de floristería (RD 715/2010, de 28 de mayo de 2010)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC1482\_3: Organizar las actividades de floristería.

UC1483\_3: Diseñar composiciones y ornamentaciones de arte floral.

UC1484\_3: Realizar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisar los trabajos del taller de floristería.

UC1485\_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería.

**Competencia general:**

Programar y dirigir las actividades propias de empresas de floristería, así como diseñar, realizar y valorar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales con flores y plantas, además de supervisar los trabajos de ornamentación.

**Entorno profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en las áreas de creación y elaboración de composiciones y ornamentaciones con flores y plantas, y de comercialización y distribución de las mismas, en empresas de floristería y de servicios florales de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena.

Sectores productivos:

Se ubica en el sector de comercio al por mayor y al por menor de flores y plantas, en las siguientes actividades productivas: Establecimientos de floristería. Empresas de servicios florales. Centros de jardinería. Departamentos de floristería de grandes superficies. Empresas distribuidoras de flores y plantas naturales y artificiales. Empresas de decoración con servicios florales. Empresas funerarias con servicios florales. Empresas de organización de eventos con servicio de ornamentación floral. Empresas con departamento o gabinete de decoración y escaparatismo. Empresas de hostelería con servicio de ornamentación floral.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

2220.1010 Maestro de taller de artes plásticas y/o diseño  
5220.1121 Dependiente de floristería  
5210.1023 Encargado de planta y/o sección de comercio  
5210.1034 Encargado de tienda  
Encargado/a de almacén de floristería  
Maestro/a de taller de floristería  
Oficial/a mayor florista

**Duración de la formación asociada:** 600 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF1484\_3: Realización de composiciones y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisión de los trabajos de taller de floristería (190 horas)

- UF0275: Utilización de materias primas y materiales en la elaboración de composiciones (50 horas)
- UF0276: Elaboración de composiciones en floristería (90 horas)
- UF0277: Supervisión y coordinación de los trabajos de elaboración y acabado de composiciones florales, decoraciones y ambientaciones (50 horas)

MF1483\_3: Diseño de composiciones y ornamentaciones de arte floral (180 horas)

- UF0278: Creación de diseños de composiciones y ornamentaciones de arte floral (90 horas)
- UF0279: Evaluación de la viabilidad económica de nuevos productos y servicios de floristería (60 horas)
- UF0280: Establecimiento de la imagen corporativa de una floristería (30 horas)

MF1482\_3: Organización de las actividades de floristería (110 horas)

- UF0281: Programación y coordinación de la compra, logística, producción y servicios de floristería (50 horas)
- UF0281: Organización de los recursos humanos en floristería (30 horas)
- UF0283: Programación de acciones promocionales en floristería (30 horas)

MF1485\_3: Gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería (80 horas)

MP0065: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Arte floral y gestión de las actividades de floristería (40 horas)

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1

**Denominación:** ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA

**Nivel:** 3

**Código:** UC1482\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Programar y realizar las compras y la contratación de servicios externos, empleando los canales existentes, en función de las necesidades de aprovisionamiento, la oferta disponible, los precios de mercado y la calidad de los productos, materias primas y materiales, para optimizar la rentabilidad de la floristería.

CR1.1 Los calendarios de compras y contratos de servicios se confeccionan basándose en las previsiones de ventas de la floristería y en la oferta del mercado.

CR1.2 La compra de materias primas y materiales se programa en función de las épocas de floración, la disponibilidad del mercado y canales de distribución, buscando la mayor rentabilidad, de acuerdo con la política de compras de la floristería.

CR1.3 La compra de materias primas y materiales se realiza atendiendo a los criterios de la programación y ajustando éstos en caso necesario.

CR1.4 La reposición y compra, en su caso, de herramientas y equipos se realiza en función de las necesidades y de la información recibida del personal a su cargo.

CR1.5 La contratación de servicios externos se realiza atendiendo a razones comerciales y criterios de calidad-precio buscando la mayor rentabilidad, de acuerdo con la política de la floristería.

CR1.6 Los precios de compra se negocian con las empresas proveedoras, atendiendo a cantidades, calidades, plazos de entrega y sistemas de pago.

CR1.7 Los inventarios de materiales, materias primas y productos se supervisan periódicamente.

RP2: Gestionar los recursos humanos de la floristería en el marco de su responsabilidad, en función de las actividades a desarrollar, la disponibilidad y cualificación del personal, para cumplir los objetivos de la empresa.

CR2.1 Los horarios, vacaciones, permisos, entre otros, del personal de floristería a su cargo se programan, organizan y controlan.

CR2.2 Los trabajos y tareas de la floristería se distribuyen atendiendo a la cualificación, actitudes y aptitudes del personal.

CR2.3 Las actividades y funciones del personal de cada departamento de la floristería se controlan para cumplir eficazmente con los objetivos que marca la empresa.

CR2.4 El personal de floristería a su cargo se controla para cumplir con los estándares marcados por la empresa y, en su caso, se dan instrucciones para su corrección.

CR2.5 El asesoramiento al personal sobre los procesos y procedimientos propios de la floristería se realiza, supervisando su cumplimiento.

CR2.6 La información en materia de contratos de los convenios de floristería se efectúa, indicando los derechos y obligaciones laborales.

CR2.7 La información al personal a su cargo sobre normativa de seguridad y salud se realiza sobre las normas contenidas en los planes de prevención de riesgos laborales de la empresa.

CR2.8 La supervisión del cumplimiento de la normativa de protección al medio ambiente se realiza.

RP3: Organizar y supervisar la logística, el proceso productivo y los servicios de la empresa de floristería aplicando sistemas de innovación y mejora, para un óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y técnicos.

CR3.1 La recepción y almacenaje de pedidos se organiza en función de la tipología de la compra, cantidades, volúmenes, espacio de ubicación y personal disponible.

CR3.2 La distribución de productos, materiales y materias primas se coordina atendiendo a las necesidades de cada uno de los puntos de venta, talleres, lugares de trabajo o almacenes de la empresa.

CR3.3 La recepción, almacenaje y mantenimiento de las materias primas y productos que requieran su ubicación en cámara frigorífica se supervisa.

CR3.4 La calidad integral de los productos a la venta que no procedan del taller de la floristería y de los servicios de la empresa se verifica asegurando el nivel marcado por la empresa.

CR3.5 Las actividades del establecimiento se distribuyen por departamentos, en función del personal disponible y se adaptan a las necesidades puntuales de la actividad, asignando objetivos y tiempos de realización.

CR3.6 El servicio de reparto se programa y supervisa en función de los recursos humanos y medios disponibles, atendiendo al horario de entrega y tipología del servicio.

CR3.7 El servicio de mantenimiento de plantas se programa y supervisa en función de la disponibilidad de personal cualificado, medios técnicos y necesidades de la empresa o persona que solicita el servicio.

CR3.8 Las incidencias, técnicas o de gestión, surgidas o planteadas durante la actividad diaria se resuelven en el marco de sus competencias.

RP4: Organizar las acciones de promoción comercial de la floristería, aplicando las técnicas específicas para cada una de ellas, con el objetivo de incrementar las ventas y transmitir la imagen de la empresa.

CR4.1 Las estadísticas e históricos de compras y ventas se elaboran, analizan y comparan para su aplicación en la programación de campañas comerciales temáticas o cuando la ocasión lo requiera.

CR4.2 Las acciones de promoción comercial de la empresa de floristería se organizan, implantan y supervisan, teniendo en cuenta los fines comerciales, el presupuesto asignado, el ámbito de aplicación, el público objetivo y la temporalidad de cada acción.

CR4.3 Los recursos humanos y técnicos necesarios para el desarrollo de cada acción promocional se coordinan.

CR4.4 Las acciones promocionales se valoran y analizan antes de su lanzamiento al mercado y se corrigen las posibles desviaciones respecto a los objetivos marcados.

CR4.5 Los productos, materias primas y materiales necesarios para las campañas comerciales desarrolladas dentro del establecimiento, se preparan y/o compran, contratando los servicios externos necesarios en su caso.

CR4.6 La decoración de los escaparates y zonas de exposición y venta del establecimiento se programa y supervisa, en función de las campañas comerciales temáticas.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenadores personales. Programas informáticos de gestión. Teléfonos. Fax. Otros medios de telecomunicación. Cámara fotográfica y de vídeo. Vehículo de transporte. Cámara frigorífica. Mesas y mostradores. Estanterías y expositores. Maquinaria de floristería. Herramientas específicas de jardinería y floristería. Flores y plantas, naturales y artificiales. Cintas. Rafias. Recipientes. Materiales decorativos. Materiales auxiliares. Telas. Cuerdas. Herramientas de bricolaje. Material eléctrico. Material luminotécnico. Cinta métrica. Sobres. Tarjetas.

**Productos y resultados**

Compras programadas y realizadas. Personal coordinado. Logística, producción y gestión de servicios controlados. Campañas promocionales en floristerías implantadas. Contratación de servicios externos. Decoración de escaparates programada y supervisada. Productos, materiales y materias primas distribuidos convenientemente. Organización de acciones de promoción comercial de la floristería.

**Información utilizada o generada**

Listados de empresas proveedoras. Listados de precios. Catálogos. Manuales de gestión. Documentos contables. Guías. Bases de datos. Manuales de empresa. Material promocional. Normas internas. Revistas especializadas. Normativa laboral. Normativa de protección medioambiental y de prevención de riesgos laborales. Información sobre ferias, congresos, vídeos y documentación audiovisual. Informes de ventas. Normativa sobre calidad. Publicaciones sobre marketing y publicidad. Partes de trabajo.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2**

**Denominación:** DISEÑAR COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES DE ARTE FLORAL

**Nivel:** 3

**Código:** UC1483\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Diseñar composiciones innovadoras y ornamentaciones de arte floral para su comercialización, exposición u otras demandas especiales aplicando diferentes soluciones creativas, así como nuevas técnicas, materiales y materias primas.

CR1.1 Los bocetos de las nuevas composiciones de arte floral se realizan tras el análisis de estilos, formas de creación, tamaños, técnicas, colores, disponibilidad de materiales y materias primas y la funcionalidad del nuevo producto o composición.

CR1.2 Las materias primas y materiales que se emplean en los nuevos diseños, se utilizan, observando su fisonomía, movimiento y carácter.

CR1.3 Las estructuras y soportes no vegetales para su empleo en composiciones, se diseñan y se valoran económicamente.

CR1.4 El prototipo o modelo de cada composición de arte floral, se realiza, y se experimenta con él, para evaluar su viabilidad y aceptación.

CR1.5 Los encargos innovadores se diseñan y valoran atendiendo a las propuestas y requisitos marcados por quien solicita el servicio

CR1.6 Las ornamentaciones de arte floral de grandes espacios, decoraciones especiales para eventos, tradiciones, fiestas populares y actos religiosos, entre otros, se diseñan y valoran atendiendo a las condiciones y características específicas de cada caso.

CR1.7 Las composiciones experimentales se diseñan para su potencial comercialización.

CR1.8 El diseño de composiciones de arte floral se realiza cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP2: Informar de la viabilidad comercial de los nuevos diseños de composiciones de arte floral y nuevos servicios para valorar su aceptación en el mercado.

CR2.1 El precio final y margen de rentabilidad de un nuevo producto, se calculan aplicándose, en su caso, las medidas correctoras necesarias para lograr un mayor índice de aceptación en su salida al mercado.

CR2.2 Las valoraciones subjetivas de las nuevas creaciones de arte floral por parte del público se obtienen mediante su exhibición en escaparates, en la zona de exposición, o en cualquier otro lugar.

CR2.3 Los nuevos servicios y las nuevas composiciones de arte floral, innovadoras o no, se presentan en sesiones de trabajo y demostraciones públicas recogiendo la opinión y gusto del público sobre los mismos.

CR2.4 Los trabajos y las composiciones innovadoras se contrastan con la opinión de profesionales del sector y otros especialistas, valorando posibles aportaciones para su posterior aplicación.

CR2.5 Los cambios pertinentes en la composición innovadora se realizan tras la evaluación de las opiniones recibidas.

RP3: Implantar y mantener el estilo de la empresa supervisando aspectos artísticos, técnicos y de calidad del proceso productivo de las composiciones y ornamentaciones, para transmitir la imagen corporativa de la misma.

CR3.1 La imagen que transmiten las composiciones y ornamentaciones del establecimiento se estudia recogiendo y analizando datos sobre la misma.

CR3.2 La imagen de la empresa se adapta a las nuevas tendencias y modas, en caso necesario.

CR3.3 Los desarrollos creativos e innovaciones técnicas experimentadas y aceptadas, se transmiten al personal a su cargo para su aplicación en las composiciones habituales.

CR3.4 Las nuevas técnicas, materiales, materias primas, formas, colores, entre otras, y su aplicación en las composiciones habituales se transmiten al personal a su cargo.

CR3.5 Los nuevos servicios relacionados con las composiciones y ornamentación o mejoras en los que ya se ofrecen, se transmiten al personal a su cargo.

CR3.6 Las composiciones se supervisan para comprobar que se adecuan a la imagen corporativa contrastando los niveles técnicos, artísticos y de calidad de las mismas.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenadores personales. Programas de diseño floral. Material de diseño: lápices, rotuladores, papel, entre otro material. Programas de cálculo. Materias primas, materiales, herramientas, maquinaria y productos de floristería.

### Productos y resultados

Materias primas y materiales (flores, plantas, esponjas, verdes ornamentales, entre otros). Nuevos productos y servicios diseñados y aplicados. Composiciones y ornamentaciones de arte floral diseñadas. Estilo artístico de los productos y servicios de la empresa supervisado. Ornamentaciones especiales de arte floral en grandes espacios. Viabilidad comercial de nuevos diseños estudiada. Imagen corporativa aplicada.

### Información utilizada o generada

Estudios sobre tendencias en floristería y hábitos de consumo. Publicaciones sobre creación de Arte floral. Publicaciones de composiciones florales. Publicaciones sobre composiciones con plantas. Libros y catálogos de decoración e interiorismo. Estudios

sobre plantas y flores y su relación con el ser humano. Manuales de conservación de flores. Normativa de protección medioambiental y de prevención de riesgos laborales. Catálogos de flores y plantas comercializadas. Catálogos de materiales y materias primas. Documentación interna. Bocetos y planos. Manuales y libros de creación artística.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

**Denominación:** REALIZAR COMPOSICIONES INNOVADORAS Y ORNAMENTACIONES ESPECIALES DE ARTE FLORAL Y SUPERVISAR LOS TRABAJOS DEL TALLER DE FLORISTERÍA

**Nivel:** 3

**Código:** UC1484\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar composiciones innovadoras y especiales, con las técnicas habituales o con nuevas técnicas desarrolladas, para su comercialización.

CR1.1 Los materiales y materias primas, bases, soportes y/o estructuras se seleccionan, de acuerdo con los criterios artísticos y técnicos establecidos en el diseño.

CR1.2 Las composiciones innovadoras y las ornamentaciones especiales que así lo requieran se realizan conforme al diseño original y basándose en criterios artísticos y técnicos, para cumplir con los cánones de calidad marcados por la empresa.

CR1.3 Los criterios artísticos y técnicos requeridos para confeccionar composiciones innovadoras se aplican.

CR1.4 Los problemas técnicos surgidos durante la creación de las composiciones de arte floral innovadoras se resuelven mediante la aplicación de las medidas necesarias.

CR1.5 El precio de venta final de las composiciones y/o trabajos especiales se establece teniendo en cuenta el coste de los materiales, materias primas, complejidades técnicas y tiempo empleado en su confección.

CR1.6 Las composiciones innovadoras y especiales con flores y/o plantas se realizan cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP2: Supervisar los trabajos del taller y realizar, en aquellos que lo requieran, el acabado de los mismos para su comercialización.

CR2.1 Las composiciones que puedan ser realizadas por el personal a su cargo se asignan para su confección.

CR2.2 Los materiales y materias primas, bases, soportes y/o estructuras se supervisan comprobando que siguen los criterios artísticos y técnicos establecidos en el diseño.

CR2.3 La elaboración de las composiciones se supervisa, aplicando, en su caso, los ajustes necesarios para corregir las posibles desviaciones respecto al diseño y presupuesto inicial.

CR2.4 La presentación final de los trabajos del taller (composiciones y productos para la venta) se supervisan para comprobar que su acabado y presentación son conformes a las normas y a los cánones de calidad marcados por la empresa.

CR2.5 La presentación final y el acabado de los productos para su comercialización se realizan en caso necesario.

CR2.6 Los trabajos del taller se supervisan comprobando que se cumplen las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

RP3: Dirigir trabajos de decoración y ornamentación con flores y/o plantas de grandes espacios y estancias, y en casos de dificultad realizarlos, para atender la demanda.

CR3.1 Los recursos humanos, tiempos de ejecución, la compra de materiales, materias primas, herramientas y equipos se programan para adecuarse a las condiciones y plazos establecidos en el proyecto.

CR3.2 Los trabajos de decoración con flores y/o plantas en grandes espacios y estancias se valoran teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales.

CR3.3 Los trabajos de decoración con flores y/o plantas en grandes espacios y estancias se organizan teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales.

CR3.4 Los trabajos de decoración y ornamentación de especial dificultad se realizan teniendo en cuenta las variables que establezcan la clientela y los espacios a decorar.

CR3.5 El trabajo se dirige, atendiendo a las pautas y condiciones establecidas por la empresa y el proyecto.

CR3.6 Los trabajos realizados por el personal a su cargo o por el personal ajeno a la empresa se supervisan comprobando que cumplen con las técnicas, criterios artísticos y condiciones particulares establecidas.

CR3.7 El montaje y desmontaje de elementos se programa para coordinar los equipos de trabajo, asignando responsabilidades y tareas.

CR3.8 El resultado final del trabajo de ornamentación se analiza y valora para futuras aplicaciones, archivando la documentación gráfica correspondiente.

CR3.9 Los trabajos de decoración y ornamentación con flores y/o plantas de grandes espacios y estancias determinadas se realizan cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente

## Contexto profesional

### Medios de producción

Flores naturales, secas y de tela. Verdes ornamentales de corte. Plantas naturales, secas y de tela. Bases y recipientes. Tierras y sustratos. Materias primas decorativas. Materiales auxiliares. Herramientas de floristería. Maquinaria de floristería. Material de diseño.

### Productos y resultados

Composiciones innovadoras con flores y elementos naturales y/o artificiales realizados. Ornamentaciones de arte floral en grandes espacios. Supervisión de trabajos, productos finales y servicios elaborados en el taller o realizados por otra sección del establecimiento. Trabajos innovadores de decoración con flores y plantas.

### Información utilizada o generada

Libros de creación de arte floral. Publicaciones sobre composiciones con plantas. Libros y catálogos de decoración e interiorismo. Estudios sobre plantas y su relación con el ser humano. Manuales de conservación de flores. Catálogos de flores y plantas comercializadas. Catálogos de materiales y materias primas. Documentación interna de la empresa de floristería. Bocetos y planos. Revistas especializadas. Normativa de protección medio ambiental y de prevención de riesgos laborales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

**Denominación:** GESTIONAR LA VENTA Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA

**Nivel:** 3

**Código:** UC1485\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender al público de forma presencial, telefónicamente o por cualquier otro medio, proporcionando la información necesaria sobre las consultas realizadas para facilitar la venta.

CR1.1 La atención al público de la floristería se realiza, ofreciendo una información clara y ordenada, demostrando conocimientos y habilidades profesionales.

CR1.2 Las necesidades de la clientela se identifican y se determinan los productos y/o servicios que puedan satisfacerle, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa.

CR1.3 La información necesaria para atender al público se recaba, gestionando la petición personalmente o canalizándola al personal correspondiente.

CR1.4 Los datos personales de la clientela se solicitan para incluirlos en la base de datos y, en su caso, acceder a la información disponible en la empresa, responsabilizándose en todo momento del cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos.

CR1.5 La información sobre los productos y servicios que se ha de proporcionar al público, se obtiene de las herramientas que la empresa tenga disponibles (manuales, catálogos, agendas electrónicas, informática, entre otros) o, en su caso, acudiendo al personal correspondiente, de forma ágil y demostrando seguridad.

CR1.6 El plazo necesario para atender un servicio que requiera la elaboración de un estudio, boceto y/o presupuesto se comunica a quien lo solicita y, en su caso, se propone una fecha para facilitar la información requerida.

CR1.7 Las ventas y/o servicios presupuestados y aceptados se cierran contractualmente para su posterior ejecución o prestación.

RP2: Gestionar el proceso de venta y prestación de servicios del departamento comercial, supervisando los elementos que intervienen en el mismo, para optimizar el funcionamiento de la empresa de floristería.

CR2.1 La atención prestada al cliente por el personal a su cargo se supervisa, velando por el cumplimiento de los criterios marcados por la empresa.

CR2.2 Los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial (presencial, telefónico, «on line», redes de transmisión floral, videoconferencia entre otros) se gestionan para su ejecución, comprobando que la información y documentación es completa y cumple las normas de la empresa.

CR2.3 La dotación de la cuantía de la caja, así como del material necesario para las ventas (medios de pago electrónico, talonarios, albaranes, entre otros), se comprueban al comienzo de la jornada verificando su disponibilidad.

CR2.4 Los productos y servicios de floristería y sus correspondientes precios de venta, así como los catálogos, se revisan periódicamente, actualizándose, en su caso, según los criterios de la empresa.

CR2.5 Los productos y servicios de floristería, así como la información de los mismos en la página Web o tienda virtual, así como en cualquier otro soporte publicitario, se revisan, siguiendo criterios de la empresa.

CR2.6 El reaprovisionamiento de la sala de ventas se supervisa para que no se produzca ninguna falta, cursando, cuando sea necesario, la oportuna orden de compra.

CR2.7 El arqueo y cierre de caja se realiza, detectando posibles desviaciones, responsabilizándose, en su caso, de los efectuados por el personal a su cargo y actuando según los protocolos establecidos por la empresa

CR2.8 La venta de productos y servicios a crédito se gestiona para su posterior cobro según el protocolo establecido por la empresa

RP3: Gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela de la floristería determinando las líneas de actuación para mejorar la calidad del servicio.

CR3.1 El comportamiento del personal a su cargo ante una queja o reclamación se supervisa, comprobando que actúa conforme a las normas establecidas.

CR3.2 Las líneas de actuación a seguir para la atención de las sugerencias, quejas o reclamaciones de los clientes se determinan aplicando las políticas de la empresa.

CR3.3 Las quejas o reclamaciones especiales se atienden adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés y presentando alternativas que faciliten el acuerdo, según los criterios que la empresa tenga establecidos y aplicando la normativa vigente.

CR3.4 Las incidencias que puedan surgir en el proceso post-venta en la floristería se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, aplicando las medidas correctoras que la empresa tenga establecidas.

CR3.5 La forma y el momento de resolver una reclamación en la floristería se determina según el procedimiento establecido, atendiendo a las características de cada caso, recomendando, cuando sea necesario, la formalización y/o presentación de la misma ante otras instancias.

CR3.6 La información que se suministra ante una reclamación se realiza especificando los mecanismos de mediación y arbitraje y los documentos necesarios que se han de presentar para la tramitación y verificación del fundamento de la reclamación (hoja de reclamación, factura, presupuesto, ticket de caja, entre otros).

CR3.7 Las reclamaciones y quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis y evaluación por parte de la empresa y mejora de la calidad del servicio.

CR3.8 Las normas legales de consumo se aplican ante quejas y reclamaciones de especial relevancia.

RP4: Informar a la dirección de las actividades de venta de la floristería, transmitiendo las sugerencias y conclusiones demandadas para mejorar su funcionamiento.

CR4.1 La información sobre nuevos productos y servicios obtenidos por distintos canales se procesa y analiza, para determinar las tendencias de la demanda y facilitarla al personal correspondiente

CR4.2 Los informes y análisis sobre los datos de atención al público, proceso de venta y prestación de servicios y quejas y reclamaciones se realizan y remiten regularmente a la dirección.

CR4.3 La formación del personal se propone a la dirección, en función de las necesidades de promoción y de las nuevas demandas de productos y servicios.

CR4.4 Las modificaciones orientadas a optimizar la calidad del servicio se transmiten para evitar futuras quejas y reclamaciones.

CR4.5 Las sugerencias sobre actividades promocionales a realizar por la empresa, se transmiten a la dirección.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenadores personales y periféricos. Programas informáticos aplicables a la floristería. Equipos de videoconferencia. Soportes y materiales de archivo. Bolígrafos. Papel de notas. Calculadora. Sello del establecimiento. Agendas electrónicas. Terminales de punto de venta. Cajas registradoras. Teléfonos fijos y móviles. Fax. Aparatos de etiquetado y codificado.

### Productos y resultados

Buena comunicación con clientes y personal de la floristería. Clientela de la floristería informada y asesorada sobre bienes y servicios. Protocolo de procedimientos de la empresa de floristería aplicado correctamente. Calidad de los productos y servicios de floristería controlada. Recursos humanos de la floristería organizados. Reclamaciones y quejas gestionadas.

### Información utilizada o generada

Catálogo de los productos ofertados por la floristería. Listados de precios y ofertas de la floristería. Página Web. Fichas de almacén. Inventarios. Plan de marketing general. Publicaciones y bases de datos del sector. Normativa de calidad vigente. Normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios. Normativa sobre protección de datos. Reglamentación en materia de Prevención de Riesgos laborales y de Protección del Medio Ambiente. Normativa de Comercio. Bases de datos. Informes diarios de ventas de la floristería. Informes sobre el sector, precios, modas, tendencias, preferencias del público y de la clientela, competencia y otros. Plan anual de mejora. Informes y análisis sobre las actividades de venta.

## III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** REALIZACIÓN DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES ESPECIALES DE ARTE FLORAL Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS DE TALLER DE FLORISTERIA

**Código:** MF1484\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la unidad de competencia:**

UC1484\_3 Realizar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisar los trabajos del taller de floristería.

**Duración:** 190 horas

### UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** UTILIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES EN LA ELABORACIÓN DE COMPOSICIONES

**Código:** UF0275

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, en lo referido a las materias primas y materiales empleados en la elaboración de composiciones, así como a las formas de creación y orden aplicadas al arte floral

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar las distintas materias primas y materiales utilizados en la elaboración de composiciones innovadoras y especiales, así como los conceptos aplicados al arte floral.

CE1.1 Identificar las especies y variedades de flores, verdes de corte y plantas habitualmente comercializadas en floristería.

CE1.2 Reconocer las características morfológicas y fisiológicas, colores, texturas, formas, movimientos, entre otros, de las materias primas utilizadas en floristería.

CE1.3 Reconocer las características de fabricación, colores, texturas, formas, movimientos, entre otros, de los materiales empleados en floristería.

CE1.4 Reconocer las formas de creación y las formas de orden conceptos artísticos aplicadas al arte floral.

### Contenidos

#### 1. Flores, verdes de corte y plantas utilizadas en composiciones

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

#### 2. Materiales para composiciones florales y/o con plantas

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

- Velas.
- Papeles y otros envoltorios.
- Telas y tejidos.
- Materiales alternativos.
- 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.

### **3. Enseñanza General de Creación en arte floral Conceptos artísticos en arte floral**

- Formas de Orden.
- Formas de Creación.
- Movimientos.
- Formas Físicas.
- Texturas.
- Filas.
- Escalonamiento.
- Formas geométricas y libres.
- Líneas:
  - Paralelas.
  - Radiales.
  - Diagonales.
  - Enroscadas.
  - Entrecruzadas.
- Proporciones:
  - Clásicas.
  - Contemporáneas.
- Agrupación.
- Teoría del Color:
  - Contrastes.
  - Armonías.
  - Proporción.
  - Luminosidad.
  - Otros factores.
- Posición del punto de crecimiento o punto vegetativo.
- Número de puntos de crecimiento.

#### **UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** ELABORACIÓN DE COMPOSICIONES EN FLORISTERÍA

**Código:** UF0276

**Duración:** 90 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, en lo referido a la elaboración de composiciones

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Elaborar composiciones innovadoras y especiales, analizando y describiendo los métodos de creación propios de la floristería y aplicando las técnicas de arte floral.

CE1.1 Describir las técnicas de montaje y ejecución aplicadas a composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales.

CE1.2 Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

CE1.3 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de realización de composiciones de arte floral con criterios creativos innovadores o especiales:

- Interpretar el boceto.
- Recabar los materiales y materias primas a utilizar según el boceto.
- Realizar las composiciones innovadoras y especiales conforme al diseño original.
- Aplicar en la elaboración las técnicas de composición y creación, teniendo en cuenta el crecimiento de las plantas, apertura de las flores, estética, estabilidad, entre otros criterios.
- Las labores anteriores se realizan teniendo en cuenta la normativa de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

### Contenidos

#### 1. Técnicas de montaje y ejecución de composiciones y ornamentaciones

- 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.
- 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.

#### 2. Elaboración de composiciones clásicas y contemporáneas y ornamentaciones especiales

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Aplicación de normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente relacionadas con el montaje y ejecución de composiciones.

### UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS DE ELABORACIÓN Y ACABADO DE COMPOSICIONES FLORALES, DECORACIONES Y AMBIENTACIONES

**Código:** UF0277

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP2 y RP3

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar procedimientos de supervisión en la elaboración y acabado de composiciones florales y, en un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado, supervisar los trabajos y realizar las modificaciones necesarias para su ajuste a las pautas establecidas.

CE1.1 Supervisar las tareas del personal y los equipos de trabajo durante el proceso de elaboración de composiciones.

CE1.2 Supervisar la calidad del producto, materiales y materias primas.

CE1.3 Supervisar la coincidencia de la composición con el modelo o boceto aprobado o en su caso pedido solicitado.

CE1.4 Revisar los cánones artísticos, color, forma, materiales empleados, tiempo de ejecución, entre otros criterios, de la composición floral.

CE1.5 Realizar modificaciones, en caso necesario, de la presentación final y acabado del producto.

CE1.6 Controlar durante la ejecución del trabajo el cumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

C2: Coordinar y supervisar los trabajos de decoración y/o ambientación de espacios con flores y plantas, analizando y describiendo las técnicas aplicadas.

CE2.1 Identificar los estilos arquitectónicos y paisajísticos más importantes a lo largo de la historia.

CE2.2 Analizar y explicar los conceptos de espacio, volumen e iluminación aplicados a la decoración floral.

CE2.3 Explicar las distintas técnicas de ambientación utilizadas en la decoración de espacios con flores y plantas.

CE2.4 Identificar las partes de un proyecto que incluya decoración con flores y/o plantas.

CE2.5 Describir el proceso de programación y las fases para su aplicación.

CE2.6 Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales para su realización.

CE2.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de elaboración de un trabajo de decoración con flores o plantas de un espacio:

- Realizar un boceto de la ornamentación, teniendo en cuenta el espacio, el estilo arquitectónico y ambiental del lugar a decorar.

- Programar los trabajos en función del tiempo, recursos humanos y materiales disponibles o proyecto dado.

- Valorar el trabajo teniendo en cuenta la programación realizada.

- Coordinar los recursos humanos, equipos de floristas y personal externo para la realización del trabajo.

- Supervisar la ejecución del trabajo controlando el cumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Identificación de estilos arquitectónicos y paisajísticos

- Estilos arquitectónicos:

- Edificaciones sacras.

- Edificaciones profanas.

- Mobiliario en las diferentes épocas.

- Estilos paisajísticos:

- Europa.

- Asia.

- América del Norte.

- América del Sur.

- Antiguo Egipto.

- Jardinería contemporánea.

- Evolución del diseño de jardines a lo largo de la historia.

- El color en el paisajismo.

### 2. Conceptos aplicados a la decoración floral

- Espacios en tres dimensiones.

- Volúmenes en proporción a las decoraciones florales (interior y exterior).

- Iluminación:

- Tipos (natural y artificial).

- Efectos.

- Influencia de la iluminación en los colores y texturas.

- Análisis de un espacio o un evento bajo criterios de volumen, profundidad e iluminación para su decoración y/o ambientación.
- Redacción de un proyecto de decoración floral:
  - Justificación del proyecto.
  - Croquis y bocetos.
  - Documentación fotográfica.
  - Presupuesto.
- 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.
- Programación del proceso de elaboración:
  - Material.
  - Tiempo de ejecución.
  - Medios de transporte.
  - Otros factores.
- Ejecución de un proyecto de decoración floral:
  - Adaptación al presupuesto (materiales, mano de obra, entre otros).
  - Tiempos de realización del proyecto.
- Aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente relacionadas con la decoración y ambientación floral.

### **3. Coordinación de un equipo de trabajo y supervisión de las composiciones a realizar**

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

### **4. Modificación de la presentación final y de los acabados del producto**

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

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Unidades formativas	Duración total en horas de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0275	50	30
Unidad formativa 2 – UF0276	90	20
Unidad formativa 3 – UF0277	50	20

Secuencia:

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1.  
Para acceder a la unidad formativa 3 deben haberse superado las unidades formativas 1 y 2.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

**MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** DISEÑO DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES DE ARTE FLORAL

**Código:** MF1483\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la unidad de competencia:**

UC1483\_3 Diseñar composiciones y ornamentaciones de arte floral

**Duración:** 180 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** CREACIÓN DE DISEÑOS DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES DE ARTE FLORAL

**Código:** UF0278

**Duración:** 90 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Crear diseños de composiciones y ornamentaciones de arte floral en función de los distintos estilos compositivos, formas de creación artística, técnicas, materias primas y materiales.

CE1.1 Identificar y describir los principales estilos artísticos relacionados con la historia del arte y las artes decorativas y sus diferentes decoraciones.

CE1.2 Describir las principales materias primas, técnicas, tecnología y herramientas usadas en las actividades plásticas.

CE1.3 Identificar y describir estilos artísticos, formas de creación, modas y tendencias establecidas en arte floral y sus diferentes aplicaciones.

CE1.4 Describir las técnicas de diseño aplicadas en composiciones y ornamentaciones de arte floral.

CE1.5 Explicar las pautas a seguir en la realización del boceto de un diseño de una composición de arte floral u ornamentación de un espacio.

CE1.6 Describir las herramientas de nuevas tecnologías para dibujo gráfico y artístico, así como las que se emplean a mano alzada para esbozar composiciones y proyectos de decoración.

CE1.7 Describir estructuras y soportes convencionales e innovadores no florales y, en un caso y/o supuesto práctico, realizar varios bocetos de estructuras y soportes innovadores, describiendo estilo de composición, técnica de sujeción aplicados a cada uno y funcionalidad.

CE1.8 Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales relacionadas con el diseño y realización de prototipos experimentales de arte floral.

CE1.9 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de diseño de una composición innovadora de arte floral, ornamentación de grandes espacios o decoraciones especiales para eventos:

- Realizar a mano los bocetos necesarios de la composición para que muestre todas sus partes y características.
- Seleccionar los materiales y materias primas naturales, secas y/o artificiales que se van a emplear, atendiendo a su idoneidad cualitativa, cuantitativa, estética y funcionalidad.
- Seleccionar los soportes, recipientes, bases o estructuras a utilizar.
- Valorar y realizar el diseño aplicando técnicas, estilos compositivos y formas de creación artística que atiendan a las premisas dadas.
- Construir el prototipo o modelo de composición atendiendo al boceto realizado.
- Realizar las actuaciones anteriores teniendo en cuenta las medidas de prevención de riesgos laborales.

## Contenidos

### 1. Historia del arte y las artes decorativas

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

### 2. Técnicas de diseño aplicadas en composiciones y ornamentaciones de arte floral

- Técnicas para la elaboración de bocetos:
  - Dibujo gráfico (escalas, tipos de planos, vistas más utilizadas).
  - Dibujo artístico (lápiz, plumilla, acuarela, entre otros).
- 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.

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

### 3. Elaboración de prototipos o modelos de composiciones florales

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

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FLORISTERÍA

**Código:** UF0279

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP2

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Evaluar la viabilidad económica de nuevos productos y/o servicios de floristería, analizando los factores que determinen su aceptación en el mercado.

CE1.1 Citar las fases para implantar en el mercado nuevos productos y/o servicios de floristería.

CE1.2 Describir los métodos para la valoración económica de nuevos productos y/o servicios, teniendo en cuenta los márgenes de rentabilidad.

CE1.3 Identificar los métodos de obtención de información del público ante los nuevos servicios o productos diseñados.

CE1.4 Explicar las diferentes técnicas de exposición de productos de floristería y promoción de los nuevos servicios.

CE1.5 Describir los métodos organizativos de una demostración pública para la presentación de un nuevo servicio o producto.

CE1.6 Explicar los métodos de análisis de la información recabada en demostraciones, encuestas y otros medios, así como las estrategias a seguir que se deriven de dicho análisis.

CE1.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de introducción de una composición innovadora de arte floral en el mercado:

- Calcular el precio final de la composición.
- Aplicar modelos de encuestas o estadillos de recogida de opiniones sobre la nueva composición.
- Realizar una demostración, con fines comerciales o promocionales, de la composición.
- Aplicar a la composición innovadora los cambios pertinentes tras la evaluación de la información recabada.

## Contenidos

### 1. Implantación en el mercado de nuevos productos y/o servicios

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

### 2. Presentación del producto.

- Análisis del impacto del producto en el mercado.
- 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.

### 3. Presentación de nuevos productos y/o servicios

- 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).
- 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.
- 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.
- Planificación y organización de una demostración pública con fines comerciales o promocionales.
- 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

**Denominación:** ESTABLECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE UNA FLORISTERÍA

**Código:** UF0280

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Establecer la imagen corporativa de una floristería, teniendo en cuenta los aspectos artísticos, técnicos y de calidad de los productos y servicios propios del arte floral.

CE1.1 Definir el concepto de imagen corporativa en floristería.

CE1.2 Describir los elementos de diseño, de los procesos productivos (composiciones y ornamentaciones, entre otros) que transmiten la imagen de la empresa.

CE1.3 Describir las formas de integración de la imagen y estilo de la floristería en los productos y servicios que se ofrecen.

CE1.4 Explicar las formas de transmisión al personal de los criterios de estilo relacionados con los productos y servicios de la floristería.

CE1.5 Identificar los medios de difusión de la imagen corporativa empleados en floristería.

CE1.6 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de implantación y supervisión de la imagen corporativa de una floristería:

- Analizar la imagen corporativa de una empresa aplicada a las composiciones y ornamentaciones florales.
- Renovar, en caso necesario, el estilo de la imagen de las composiciones y ornamentaciones florales.
- Definir las técnicas de aplicación de la imagen corporativa.
- Transmitir los criterios de estilo relacionados con las composiciones y ornamentación florales.
- Comprobar que los productos y servicios se ajustan a la imagen corporativa.

### Contenidos

#### 1. Definición de la imagen corporativa de una floristería

- Conceptos asociados a la imagen corporativa (color, uniformidad, estilo, entre otros).
- Medios para la difusión de la imagen corporativa (logotipos, cartelería, sellos, entre otros).
- Elementos de diseño de los procesos productivos:
  - Estilo.
  - Terminación del producto.
  - Elementos decorativos.
  - Modo de entrega.
- 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.

**2. Integración de la imagen corporativa**

- Formas de integración de la imagen corporativa:
  - Diseño de composiciones.
  - Presentación de escaparates.
  - Vehículos de reparto.
  - Otras formas de integración.
- 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.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Unidades formativas	Duración total en horas de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0278	90	30
Unidad formativa 2 – UF0279	60	30
Unidad formativa 3 – UF0280	30	30

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

**MÓDULO FORMATIVO 3**

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA

**Código:** MF1482\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la unidad de competencia:**

UC1482\_3 Organizar las actividades de la floristería

**Duración:** 110 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** PROGRAMACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA COMPRA, LOGÍSTICA, PRODUCCIÓN Y SERVICIOS DE FLORISTERÍA

**Código:** UF0281

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP3

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Programar la compra de materiales, materias primas y productos y la contratación de servicios externos, describiendo el proceso y las condiciones en que se realiza.

CE1.1 Relacionar y describir las materias primas y materiales que abastecen una floristería.

CE1.2 Describir los mercados de flor y plantas, indicando la tipología de las empresas productoras e intermediarias.

CE1.3 Explicar los principales canales de distribución de materias primas, materiales y productos.

CE1.4 Describir sistemas de negociación de precios de materias primas, materiales, productos y servicios ofertados a la floristería.

CE1.5 Analizar sistemas de reposición de existencias y control de «stocks» habitualmente utilizados en floristería.

CE1.6 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de realización de una programación de compras de floristería:

- Analizar el inventario de la floristería.
- Analizar los históricos de compra y venta y las curvas de demanda de la floristería.
- Realizar una programación de compras y contratación en función de la previsión de trabajo de cada departamento, el inventario y las curvas de demanda.

C2: Coordinar la logística, producción y servicios de la empresa de floristería analizando y describiendo los diferentes sistemas de optimización de los recursos.

CE2.1 Identificar los productos, materias primas y materiales susceptibles de ser almacenados y los requisitos de almacenaje para su óptima conservación y mantenimiento.

CE2.2 Describir los sistemas de organización y distribución de materiales, materias primas y productos en los distintos departamentos de la floristería.

CE2.3 Describir sistemas de optimización del proceso de producción de la floristería según carga de trabajo, tiempos, personal, objetivos, entre otros.

CE2.4 Describir el proceso de control de calidad y supervisión de los artículos expuestos, encargos, trabajos realizados y servicios prestados propios de floristería.

CE2.5 Describir el sistema de mantenimiento de plantas en floristería, enumerando las labores culturales a realizar.

CE2.6 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de organización y supervisión del servicio de mantenimiento de plantas:

- Asignar el personal cualificado para el mantenimiento de plantas.
- Realizar la planificación y programación del servicio de mantenimiento de plantas en función de las diferentes variables.
- Supervisar el mantenimiento de plantas.

CE2.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de recepción, elaboración y entrega de encargos:

- Analizar las características de un encargo antes de su elaboración.
- Asignar la elaboración del encargo al departamento y/o persona correspondiente.
- Supervisar el encargo antes de su expedición.
- Programar la ruta para reparto del encargo teniendo en cuenta medios humanos, técnicos y/o necesidades y horarios de entrega, entre otras variables.

## Contenidos

### 1. Aprovevisionamientos, compras y contratación de servicios

- Realización de pedidos comerciales.
- Materiales, materias primas y productos de floristería.
- Funcionamiento de los mercados de flores y plantas (internacionales, nacionales y locales).
- Canales de distribución y aprovisionamiento:
  - Empresas productoras.
  - Empresas intermediarias.
  - Grupos y centrales de compra.
- Ferias y eventos de compra:
  - Tipos de ferias (internacionales, nacionales, locales).
  - Aprovechamiento.
  - Rentabilidad.
- Técnicas de compra y negociación de precios.
- Sistemas de pago y financiación de compras (letra de cambio, pagaré, cheque, entre otros).
- Históricos de compra, venta y curvas de demanda.
- 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.
- Programación de compras.
- Programación de la contratación de servicios externos.

### 2. Almacenaje, reposición de existencias y control de stocks

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

### 3. Optimización de procesos de producción

- 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).
- 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.

- 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.
- 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.
- Control de Calidad:
  - Sistemas de control de calidad del producto y servicio prestado.
  - Aplicación de la Norma UNE 175001-5.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN FLORISTERÍA

**Código:** UF0282

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP2

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Elaborar un plan de organización de los recursos humanos en una floristería analizando los distintos departamentos, funciones y trabajos a realizar.

CE1.1 Diferenciar los departamentos y puestos de trabajo de una floristería y sus funciones dentro del organigrama de la empresa.

CE1.2 Describir las principales tareas que desempeña el personal de la floristería y su ámbito competencial.

CE1.3 Identificar sistemas de control y los estándares de calidad de la empresa de floristería aplicados al personal de la misma.

CE1.4 Enumerar los métodos de control y resolución de incidencias surgidas durante la actividad de floristería.

CE1.5 Describir sistemas de programación de calendarios laborales, horarios y vacaciones del personal de la floristería.

CE1.6 Describir sistemas de distribución de trabajos y tareas al personal en función de su perfil competencial.

CE1.7 Enunciar la normativa relativa a contratos laborales, derechos y obligaciones de los trabajadores y trabajadoras y de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente aplicable a empresas de floristería.

CE1.8 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de organización y coordinación del personal de floristería:

- Prever el personal necesario según su cualificación para desarrollar un trabajo definido.
- Realizar un calendario laboral contemplando diversas situaciones dentro de la floristería y periodos de vacaciones entre otras variables.
- Elaborar una plantilla de organización y coordinación del personal para la floristería.

## Contenidos

### 1. Organigrama de las empresas del sector de floristería

- 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.
- Puestos de trabajo y tareas asociadas.

### 2. Normativa relativa a los recursos humanos

- 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.
- Estatuto de los Trabajadores.
- Legislación complementaria:
  - Prevención de riesgos laborales.
  - Protección medioambiental.

### 3. Sistemas y métodos de optimización de recursos humanos

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

## UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** PROGRAMACIÓN DE ACCIONES PROMOCIONALES EN FLORISTERÍA

**Código:** UF0283

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Programar acciones promocionales, describiendo los sistemas y técnicas de promoción comercial aplicados a la floristería y teniendo en cuenta la imagen corporativa.

- CE1.1 Enumerar las diferentes técnicas promocionales aplicables a la floristería.
- CE1.2 Describir el mercado del consumo de flor y planta.
- CE1.3 Describir la aplicación, usos, ventajas e inconvenientes, de los diferentes medios publicitarios y promocionales.
- CE1.4 Citar los diferentes momentos, épocas y temporadas susceptibles de aplicar una campaña promocional.

CE1.5 Citar los distintos servicios externos o empresas susceptibles de ser contratados en campañas promocionales.

CE1.6 Analizar diferentes campañas promocionales: sus objetivos y los resultados alcanzados.

CE1.7 Describir las técnicas de exposición de productos en escaparates y zona de ventas de floristería.

CE1.8 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de realización de una acción promocional de un producto de floristería:

- Realizar propuestas de acciones comerciales para el producto.
- Valorar las acciones comerciales escogidas.
- Programar las acciones promocionales en el tiempo.
- Programar la exposición del producto y a ambientación del escaparate y zona de ventas.
- Supervisar la ambientación de un escaparate o una zona de exposición con la promoción comercial seleccionada.
- Analizar históricos de campañas promocionales en floristerías.

## Contenidos

### 1. Sistemas y técnicas de promoción comercial

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

### 2. Medios publicitarios y promocionales

- Campañas promocionales:
  - Objetivos.
  - Estrategia.
  - Productos.
  - Presupuesto.
- Medios publicitarios:
  - Tipos de medios.
  - Ventajas e inconvenientes.
- Servicios externos (agencias de publicidad, diseño gráfico, entre otros).
- Técnicas de merchandising en la empresa:
  - Packing.
  - Distribución de los espacios.
  - Presentación de los productos.
  - Otras técnicas.

### 3. Exposición de productos en escaparates y zonas de venta

- Temáticas para escaparates:
  - Fechas especiales.

- Temporadas.
- Modas y tendencias.
- Otras temáticas.
- Diseño de la ambientación de escaparates:
  - Color.
  - Textura.
  - Sentido de circulación de los clientes.
  - Flujo de público.
- Técnicas de iluminación.
- Planificación y programación de los trabajos de ambientación.
- Elección de los elementos y productos a exponer.
- Realización del diseño de un escaparate, programación de los trabajos y ejecución de los mismos.
- Evaluación del resultado comercial del escaparate.

### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Duración total en horas de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0281	50	30
Unidad formativa 2 – UF0282	30	30
Unidad formativa 3 – UF0283	30	20

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 4

**Denominación:** GESTIÓN DE LA VENTA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA

**Código:** MF1485\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la unidad de competencia:**

UC1485\_3 Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería

**Duración:** 80 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las técnicas de atención al público en la solicitud de productos y/o servicios, y en un contexto de enseñanza-aprendizaje aplicarlas para satisfacer las demandas del mismo.

- CE1.1 Definir el concepto «cliente» en el ámbito de la gestión en floristería.
- CE1.2 Exponer las principales teorías relativas al comportamiento del consumidor o consumidora.
- CE1.3 Identificar y describir las principales características de la clientela que se deben recabar.
- CE1.4 Describir distintos métodos de fidelización de la clientela.
- CE1.5 Enumerar las técnicas de venta y de atención al público.
- CE1.6 Describir las herramientas de que se dispone en la empresa de floristería para informar y atender al público sobre productos y servicios.
- CE1.7 Describir las posibles actitudes estratégicas a mantener durante el proceso de venta.
- CE1.8 Describir técnicas de conclusión para finalizar con éxito una entrevista comercial.
- CE1.9 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de realización de una entrevista comercial:
  - Atender a la persona o personas interesadas ofreciendo información clara y precisa.
  - Utilizar técnicas de preguntas y escucha activa para identificar las necesidades de la clientela.
  - Recabar los datos de la clientela e introducirlos en la base de datos.
  - Clasificar la tipología del cliente o clienta del supuesto.
  - Mostrar a la clientela catálogos, manuales, página Web, entre otros.
  - Realizar argumentaciones que ayuden al convencimiento de la venta.
  - Cerrar el acuerdo formalmente comprometiendo fechas de entrega de presupuesto, diseño o producto terminado.

C2: Organizar el funcionamiento del departamento comercial de la floristería mediante la definición de los procesos y técnicas empleados.

- CE2.1 Señalar los procedimientos básicos a tener en cuenta para supervisar la atención al público por parte del personal a su cargo.
- CE2.2 Describir las técnicas de gestión de los pedidos de la floristería para su correcta ejecución y entrega en el plazo estipulado.
- CE2.3 Explicar los métodos para realizar el arqueo y cierre de caja.
- CE2.4 Explicar los diferentes métodos de pago, al contado, venta aplazada, a crédito, entre otros.
- CE2.5 Explicar los métodos de valoración de productos y servicios de la floristería atendiendo a los materiales y materias primas empleados, tiempo de elaboración entre otros parámetros.
- CE2.6 Explicar las técnicas de aprovisionamiento y control de la mercancía en la sala de ventas y exposición.
- CE2.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de supervisión de un catálogo de productos para su utilización en floristería:
  - Realizar un índice con los principales grupos de productos que se ofrecen en floristería.
  - Elegir un modelo representativo de los diferentes estilos o formas de composición dentro de cada grupo.
  - Elaborar razonadamente la tarifa de precios correspondiente a dicho catálogo
  - Realizar las modificaciones necesarias en el catálogo supervisado.

CE2.8 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de gestión del funcionamiento del departamento comercial de una floristería:

- Comprobar la dotación de caja y la presencia de talonarios, albaranes, entre otros.
- Revisar y actualizar los precios de venta de catálogos y productos y servicios a la venta.
- Revisar la página Web y otros soportes publicitarios de la empresa.
- Verificar la documentación que acompaña a un encargo.
- Supervisar el reaprovisionamiento de la sala de ventas.
- Supervisar y realizar en su caso las operaciones de caja.
- Efectuar el arqueo y cierre de caja.

C3: Resolver quejas y reclamaciones analizando sus causas, extrayendo información de las mismas y describiendo las técnicas aplicadas en su gestión.

CE3.1 Enumerar la tipología de las quejas o reclamaciones más frecuentes en floristería.

CE3.2 Describir los criterios básicos a aplicar por parte del personal de la floristería ante una queja o reclamación.

CE3.3 Explicar las técnicas de resolución de conflictos ante una queja o reclamación.

CE3.4 Describir los diferentes mecanismos de mediación y arbitraje existentes y la documentación manejada en la tramitación de quejas y reclamaciones.

CE3.5 Analizar las técnicas de evaluación posterior de quejas y reclamaciones.

CE3.6 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado de resolución de una queja o reclamación:

- Informar al cliente o clienta de sus derechos y de la forma de tramitar la queja o reclamación.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos y rebatimiento de objeciones.
- Determinar si la queja o reclamación puede ser resuelta en el momento y, en su caso, fijar plazos para su resolución.
- Realizar un informe sobre las quejas o reclamaciones recogidas.

C4: Realizar informes de la actividad de venta de la floristería describiendo los principales sistemas de información y control y analizando los factores que influyen en la gestión comercial y en la optimización de las ventas.

CE4.1 Explicar los métodos de elaboración de informes de tendencias de demanda de nuevos productos y servicios.

CE4.2 Describir la forma de elaborar informes a partir de los partes de trabajo y otra documentación generada durante el mismo (albaranes, facturas, libros de mantenimiento de maquinaria, entre otros).

CE4.3 Describir los documentos de gestión de calidad de la floristería (Plan Anual de Mejoras, procedimientos, entre otros).

CE4.4 Analizar el posible uso de nuevas técnicas y tecnologías que se derivan de la aparición de nuevos productos y servicios.

CE4.5 Enumerar las fuentes de información, internas y externas que afectan a la empresa.

CE4.6 Definir y clasificar las partidas principales que constituyen los costes de producción y ventas en una floristería.

CE4.7 En un caso y/o supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar de un informe de la actividad comercial de una floristería en el que se incluya, entre otros, los datos sobre la atención al público, proceso de venta y prestación de servicios y quejas y reclamaciones.

## Contenidos

### 1. Atención al público en floristería

- Concepto de cliente.
- Tipologías de clientes y consumidores.
- Comportamientos de compra y vías de comunicación (presencial, telefónica, entre otros).
- 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.
- Comportamiento e imagen personal del vendedor.
- Técnicas de motivación del cliente.
- Estrategias para la atención telefónica.
- Métodos y sistemas de fidelización de clientes.
- Entrevista comercial.
- 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.
- Simulación del proceso de atención al cliente.
- Realización de entrevistas comerciales.
- Resolución de una reclamación o queja.

### 2. Funcionamiento del departamento comercial

- Técnicas utilizadas en los procesos del departamento comercial:
- Técnicas de gestión de pedidos (elaboración de formularios de pedidos y hojas de trabajo).
- Métodos de arqueo de caja y cierre.
- Sistemas de pago (contado, venta aplazada, crédito, entre otros).
- Modalidades de financiación de compras.
- Valoración de artículos y productos:
  - Tipos de costes asociados.
  - Cálculo de costes.
  - Cálculo del margen bruto.
  - Cálculo de costes unitarios.
  - Cálculo de rentabilidades.
- 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.
- Redes de transmisión floral:
  - Funcionamiento del sistema.
  - Tipos de agentes.

- Mecanismos utilizados.
- Normativa aplicable.
- Elaboración y estructuración de un catálogo de floristería, estableciendo las tarifas de precios de los artículos.

### 3. Gestión y control de la actividad comercial

- Gestión de la actividad de floristería: cálculo de costes.
- Contabilidad básica:
  - Conceptos básicos de contabilidad (masas patrimoniales, cuentas, entre otros).
  - Interpretar balances y cuentas de pérdidas y ganancias.
  - Programas informáticos de gestión.
- Relaciones Laborales:
  - Conceptos retributivos del personal.
  - Nóminas.
  - Seguridad Social.
  - Tipos de contratos laborales.
- Contratación de seguros.
- Conceptos impositivos básicos:
  - Clases de tributos.
  - Impuestos indirectos (tipos de IVA, IGIC, entre otros).
- Financiación de la actividad:
  - Fuentes de financiación.
  - Negociación con entidades financieras.
  - Tipos de créditos.
  - Gestión financiera de la empresa.
  - Gestión de subvenciones.
- 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).

### 4. Legislación aplicable a la actividad de floristería

- Normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Normativa sobre protección del medio ambiente.

### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF1485_3	80	60

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ARTE FLORAL Y GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA

**Código:** MP0065

**Duración:** 40 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Preparar y realizar composiciones florales y decoración de un espacio, con flores o plantas

CE1.1 Realizar y desarrollar el boceto de la ornamentación, teniendo en cuenta el espacio, el estilo arquitectónico y ambiental del lugar a decorar.

CE1.2 Analizar las necesidades de materiales y materias del trabajo a realizar.

CE1.3 Programar y coordinar los trabajos en función del tiempo, recursos humanos y materiales disponibles o proyecto y/o presupuesto dado.

CE1.4 Realizar una programación de compras de los materiales y materias primas necesarias y recabar los materiales y materias primas a utilizar según el boceto.

CE1.5 Realizar y supervisar las composiciones innovadoras y especiales conforme al diseño original, aplicando criterios creativos.

CE1.6 Aplicar en la elaboración las técnicas de composición y creación, teniendo en cuenta el crecimiento de las plantas, apertura de las flores, estética, estabilidad, entre otros criterios.

C2: Supervisar el servicio de mantenimiento de plantas.

CE2.1 Asignar el personal cualificado para el mantenimiento de plantas.

CE2.2 Realizar la planificación y programación del servicio de mantenimiento de plantas en función de las diferentes variables.

CE2.3 Supervisar el mantenimiento de plantas.

C3: Organizar la recepción, elaboración y entrega de encargos.

CE3.1 Analizar las características de un encargo antes de su elaboración.

CE3.2 Asignar la elaboración del encargo al departamento y/o persona correspondiente.

CE3.3 Supervisar el encargo antes de su expedición comprobando la documentación adjunta.

CE3.4 Programar la ruta para reparto del encargo teniendo en cuenta medios humanos, técnicos y/o necesidades y horarios de entrega, entre otras variables.

C4: Realizar una acción promocional de un producto de floristería.

CE4.1 Realizar propuestas de acciones comerciales para el producto.

CE4.2 Valorar las acciones comerciales escogidas.

CE4.3 Programar la exposición del producto y la ambientación del escaparate y zona de ventas.

CE4.4 Supervisar la ambientación de un escaparate o una zona de exposición con la promoción comercial seleccionada.

C5: Atender una entrevista comercial.

CE5.1 Asesorar a la persona o personas interesadas ofreciendo información clara y precisa.

CE5.2 Utilizar técnicas de preguntas y escucha activa para identificar las necesidades de la clientela.

CE5.3 Recabar los datos de la clientela e introducirlos en la base de datos.

CE5.4 Mostrar a la clientela catálogos, manuales, página Web, entre otros.

- CE5.5 Realizar argumentaciones que ayuden al convencimiento de la venta.
- CE5.6 Cerrar el acuerdo formalmente comprometiendo fechas de entrega de presupuesto, diseño o producto terminado.
- CE5.7 Realizar un informe de la actividad comercial de una floristería en el que se incluya, entre otros, los datos sobre la atención al público, mejoras sobre el proceso de venta, prestación de servicios y quejas o reclamaciones.

C6: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

- CE6.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE6.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE6.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE6.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE6.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

- 1. Supervisión y realización de composiciones florales y decoración de un espacio con flores o plantas**
  - Realización de un boceto
  - Especificación de los materiales y materias primas necesarias para la realización de una decoración
  - Programación de los trabajos a realizar( tiempo, recursos humanos y materiales disponibles, entre otros)
  - Confección y supervisión de composiciones innovadoras aplicando criterios creativos
- 2. Organización del mantenimiento de plantas, de pedidos y encargos de la floristería.**
  - Distribución de tareas y personal para el mantenimiento de plantas
  - Planificación y programación del mantenimiento de plantas
  - Supervisión del servicio de mantenimiento de plantas
  - Identificar diferentes tipos de encargos y pedidos
  - Distribución de pedidos en el taller de la floristería según características
  - Supervisión del pedido y su documentación.
  - Programación de la ruta de reparto
- 3. Realización de una acción promocional y entrevista con fines comerciales en la floristería.**
  - Elección de una acción promocional (fecha, temática, entre otros).
  - Programación de la ambientación de escaparates y sala de ventas.
  - Ejecución de una acción promocional (coste, materiales, objetivos, entre otros).
  - Supervisión de la acción promocional seleccionada.
  - Estructuración de la entrevista
  - Asesoramiento de un cliente sobre productos o servicios ofertados
  - Utilización de técnicas de pregunta y escucha activa
  - Presentación de manuales y catálogos
  - Realización de informes sobre clientes y mejoras sobre el servicio de atención al cliente

**4. Integración y comunicación en el centro de trabajo**

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia de las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

**IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES**

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la UNIDAD DE COMPETENCIA
M F 1 4 8 4 _ 3 : Realización de composiciones y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisión de los trabajos de taller de floristería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> </ul>	2 años
MF1483_3: Diseño de composiciones y ornamentaciones de arte floral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> </ul>	2 años
MF1482_3: Organización de las actividades de floristería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> </ul>	2 años
MF1485_3: Gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> </ul>	2 años

**V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO**

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión. . . . .	45	60
Taller de floristería . . . . .	45	60
Almacén de floristería. . . . .	15	20

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula de gestión. . . . .	X	X	X	X
Taller de floristería . . . . .	X	X		
Almacén de floristería. . . . .	X	X		

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pizarras para escribir con rotulador.</li> <li>- Equipos audiovisuales.</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet.</li> <li>- Rotafolios.</li> <li>- Material de aula.</li> <li>- Mesa y silla para formador.</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos.</li> <li>- Software específico de la especialidad</li> </ul>
Taller de floristería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estanterías.</li> <li>- Armarios.</li> <li>- Mostradores.</li> <li>- Sierra de calar.</li> <li>- Máquina rotuladora de cintas.</li> <li>- Etiquetadora.</li> <li>- Caja registradora.</li> <li>- Datáfono.</li> <li>- Terminal Punto de Venta (TPV).</li> </ul>
Almacén de floristería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cámara frigorífica (15 m3).</li> <li>- Armario con llave para productos fitosanitarios de uso doméstico y abonos.</li> <li>- Estanterías.</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a un número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.