



## Servicios básicos de floristería y atención al público

**Sku:** MF1115\_1\_V2

**Horas:** 80

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de atender y prestar servicios al público en floristería, En concreto el alumno será capaz de: Describir los servicios y productos ofertados en floristería y atender al público, Describir el proceso de entrega de productos de floristería a domicilio y realizar el mismo, Definir las operaciones de servicio de mantenimiento de plantas a domicilio y realizar las tareas de cuidado y reposición de plantas naturales fuera de la floristería con las debidas garantías fisiológicas y estéticas,

### CONTENIDOS

Tema 1 Servicios y productos en floristería. 1.1. Productos y servicios en floristería (según ocasiones acontecimientos temporadas lugares entre otros) 1.2. Requisitos necesarios para que se pueda prestar un servicio de floristería de calidad según la norma 1.3. Cálculo del importe correspondiente a un encargo o venta 1.4. Operaciones matemáticas básicas suma resta multiplicación y división 1.5. Uso de la calculadora 1.6. Medios de pago (efectivo crédito tarjeta de débito y crédito talón transferencia entre otros) 1.7. Sistemas de cobro 1.8. Justificantes de pago o cobro 1.9. Requisitos para el tratamiento de datos personales 1.10. Utilización de catálogos manuales y listas de precios en distintos soportes (papel informatizado entre otros) 1.11. Complimentación y tratamiento de albaranes para la gestión de distintos tipos de encargos Tema 2. Entrega de productos de floristería a domicilio. 2.1. Normas básicas de cortesía y urbanidad 2.2. Situaciones que pueden presentarse a la hora de entrega y formas de actuación correctas 2.3. Medios de transporte eficaces según el tipo de entrega plazo y lugares a servir 2.4. Materiales auxiliares para la entrega (tarjetas de ausente planos entre otros) 2.5. Tipos de formularios de entrega 2.6. Utilización de planos mapas y callejeros para organizar una ruta 2.7. Verificación de datos y direcciones y cotejo de los pedidos con los formularios de entrega 2.8. Comprobación de los materiales auxiliares en el vehículo de entrega y ubicación de los productos en el mismo 2.9. Complimentación de los formularios de entrega (incluyendo hora fecha y firma) 2.10. Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en la carga descarga y entrega de productos de floristería a domicilio Tema 3 Mantenimiento de plantas a domicilio. 3.1. Reconocimiento del estado general de las composiciones con

plantas y detección de alteraciones y variaciones 3.2. Identificación de plagas y enfermedades más habituales 3.3. Realización de las operaciones necesarias para conseguir el aspecto deseado y reposición de planta en mal estado 3.4. Aplicación de agua abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico (dosis y frecuencias recomendadas) 3.5. Empleo de herramientas y utensilios apropiados 3.6. Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental en las operaciones de mantenimiento y acondicionamiento de composiciones con plantas a domicilio