



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Internacional en Floristería Artesanal



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Floristería Artesanal



DURACIÓN:

600 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Floristería Artesanal con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que consiste expidió la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Maestría Internacional de Floristería Artesanal de la Universidad de Granada, en el marco de la colaboración de la Universidad de Granada con Educa Business School, entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios de formación de postgrado. Educa Business School es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios de formación de postgrado. Educa Business School es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios de formación de postgrado. Educa Business School es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, que se dedica a la formación de postgrado en el ámbito de los negocios de formación de postgrado.

## Descripción

En el ámbito agrario, es necesario conocer los diferentes campos del arte floral y la gestión de las actividades de floristería, dentro del área profesional de la jardinería. Así, con se pretende aportar los conocimientos necesarios para 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.

## Objetivos



## Maestría Internacional en Floristería Artesanal [Ver Curso](#)

Los objetivos a alcanzar por el alumnado de esta Maestría en Floristería Artesanal son los siguientes:

- Programar y dirigir las actividades propias de empresas de floristería.
- Diseñar, realizar y valorar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales con flores y plantas.
- Supervisar los trabajos de ornamentación.
- Organizar las actividades de floristería.

---

## A quién va dirigido

Esta Maestría está dirigida a los profesionales del mundo agrario, concretamente en arte floral y gestión de las actividades de floristería, dentro del área profesional de la jardinería. Y en general a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con el arte flora y la gestión de las actividades de floristería.

---

## Para qué te prepara

Esta Maestría en Floristería Artesanal te prepara para programar y dirigir las actividades propias de empresas de floristería. También serás capaz de diseñar, realizar y valorar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales con flores y plantas. Por último te prepara para supervisar los trabajos de ornamentación.

---

## Salidas Laborales

Tras realizar esta maestría en Floristería artesanal, desarrolla tu actividad profesional en las áreas de creación y elaboración de composiciones y ornamentaciones con flores y plantas. Especialízate también en las actividades de comercialización y distribución de las mismas. Trabajando en en empresas de floristería y de servicios florales de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena.

---

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay  
Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses  
+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

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

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

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

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

1. Recipientes y bases: características de fabricación, estilo y aplicación.
  - 1.- Barro y cerámica.
  - 2.- Porcelana.
  - 3.- Vidrio.
  - 4.- Plástico.
  - 5.- Materiales vegetales.

- 6.- Metales.
- 7.- Materiales alternativos.
- 2. Materiales técnicos: características y uso.
  - 1.- Alambres.
  - 2.- Materiales para atar (tradicionales e innovadores).
  - 3.- Materiales para introducir tallos.
  - 4.- Otros materiales de sujeción y protección.
- 3. Materiales decorativos: características de fabricación, aplicación y efecto.
  - 1.- Cintas.
  - 2.- Velas.
  - 3.- Papeles y otros envoltorios.
  - 4.- Telas y tejidos.
  - 5.- Materiales alternativos.
- 4. Flores y plantas secas y artificiales:
  - 1.- Flores secas (especies, características específicas y técnicas de secado).
  - 2.- Flores y plantas artificiales (materiales de fabricación).
  - 3.- Flores y plantas liofilizadas o preservadas (características).
  - 4.- Utilización de flores y plantas no naturales.

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

- 1. Formas de Orden.
- 2. Formas de Creación.
- 3. Movimientos.
- 4. Formas Físicas.
- 5. Texturas.
- 6. Filas.
- 7. Escalonamiento.
- 8. Formas geométricas y libres.
- 9. Líneas:
  - 1.- Paralelas.
  - 2.- Radiales.
  - 3.- Diagonales.
  - 4.- Enroscadas.
  - 5.- Entrecruzadas.
- 10. Proporciones:
  - 1.- Clásicas.
  - 2.- Contemporáneas.
- 11. Agrupación.
- 12. Teoría del Color:

- 1.- Contrastes.
  - 2.- Armonías.
  - 3.- Proporción.
  - 4.- Luminosidad.
  - 5.- Otros factores.
- 13.Posición del punto de crecimiento o punto vegetativo.
- 14.Número de puntos de crecimiento.

## **MÓDULO 2. ELABORACIÓN DE COMPOSICIONES EN FLORISTERÍA**

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

- 1.Técnicas de confección:
  - 1.- Introducción de tallos (esponjas, kenzan, estructuras libres, entre otros).
  - 2.- Atados (radial, paralelo, entrecruzado, entre otros).
  - 3.- Técnicas alternativas e innovadoras.
  - 4.- Técnicas de pegado.
  - 5.- Técnicas de alambrado y forrado.
  - 6.- Técnicas y medios para la conservación de composiciones florales.
- 2.Utilización y confección de soportes y estructuras convencionales e innovadores (florales y no florales):
  - 1.- Soportes (metal, madera, entre otros).
  - 2.- Estilo de composición.
  - 3.- Funcionalidad.
  - 4.- Técnicas de construcción y sujeción de estructuras.
  - 5.- Confeccionar soportes y estructuras con diferentes materiales y medios.

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

- 1.Composiciones en recipientes, soportes y/o estructuras:
  - 1.- Estilos, formas de creación, color, proporción, dinámica y estática, entre otros.
  - 2.- Organización de los materiales y materias primas.
  - 3.- Realización de composiciones en recipientes y otros soportes, aplicando las diferentes técnicas y conceptos de composición floral.
- 2.Composiciones atadas:
  - 1.- Técnicas, estilos, formas de creación, proporción, entre otros.
  - 2.- Preparación y realización de composiciones atadas, aplicando las diferentes técnicas y conceptos de composición floral y utilizando los materiales específicos.
- 3.Composiciones mortuorias:
  - 1.- Coronas de diferentes formas de creación y técnicas y otros trabajos florales mortuorios y conmemorativos (cruz, pala, entre otros).
  - 2.- Diseño de trabajos mortuorios clásicos y contemporáneos.

3.- Estructuración y realización de coronas mortuorias y conmemorativas y otros trabajos mortuorios de diferentes tipos y estilos, aplicando diferentes técnicas y conceptos de la enseñanza general de creación.

4.Composiciones nupciales:

1.- Ramos de novia clásicos de nuevas tendencias y otros acompañamientos florales para las bodas.

2.- Creación y realización de ramos de novia clásicos y de nuevas tendencias y composiciones nupciales complementarias, complementos para acompañantes y de ambientación, aplicando las diferentes técnicas y conceptos establecidos.

5.Composiciones con plantas enraizadas:

1.- Nuevas tendencias en la composición con plantas enraizadas.

2.- Elección de materiales y materias primas según las exigencias ambientales o de diseño.

3.- Aplicación de técnicas y conceptos de creación floral.

4.- Diseño y realización de composiciones con plantas enraizadas.

6.Ornamentaciones especiales y/o temáticas:

1.- Espacios y ocasiones de diferentes características.

2.- Necesidades técnicas, estilísticas y culturales en la ornamentación de espacios especiales.

3.- Interpretación de un boceto para una ornamentación.

4.- 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).

5.- Organización y realización de composiciones para espacios especiales, aplicando las diferentes técnicas y conceptos de composición floral.

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

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

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

1.Estilos arquitectónicos:

1.- Edificaciones sacras.

2.- Edificaciones profanas.

3.- Mobiliario en las diferentes épocas.

2.Estilos paisajísticos:

1.- Europa.

2.- Asia.

3.- América del Norte.

4.- América del Sur.

5.- Antiguo Egipto.

- 6.- Jardinería contemporánea.
- 3.Evolución del diseño de jardines a lo largo de la historia.
- 4.El color en el paisajismo.

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

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

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

- 1.Elección e instrucción del personal y/o equipos de trabajo según las tareas a realizar.
- 2.Evaluación del tiempo necesario para la ejecución de los trabajos.
- 3.Asignación de tareas al personal apropiado.
- 4.Cumplimentación de impresos de control de trabajo.
- 5.Coordinación, demostración y explicación de las tareas.
- 6.Comprobación de la comprensión de las instrucciones por parte del equipo de trabajo.
- 7.Métodos y medios de revisión de cantidades y calidades de materiales y materias primas.

8. Frecuencias de comparación con el modelo o boceto.
9. Verificación del tiempo empleado.
10. Comprobación de los cánones artísticos (color, proporción, forma, entre otros).
11. Justificación del trabajo en los impresos de control de trabajo.

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

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

### **MÓDULO 4. CREACIÓN DE DISEÑOS DE COMPOSICIONES Y ORNAMENTACIONES DE ARTE FLORAL**

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

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

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

1. Técnicas para la elaboración de bocetos:
  - 1.- Dibujo gráfico (escalas, tipos de planos, vistas más utilizadas).
  - 2.- Dibujo artístico (lápiz, plumilla, acuarela, entre otros).
2. Criterios utilizados en el diseño de bocetos:
  - 1.- Utilización del color
  - 2.- Formas de composición.
  - 3.- Espacio, perspectiva y profundidad.
  - 4.- Simetría y asimetría.
  - 5.- Proporción.
  - 6.- Equilibrio, movimiento y ritmo.
  - 7.- Acento, énfasis y punto de luz.
3. Útiles para la elaboración de bocetos:
  - 1.- Dibujo a mano alzada.
  - 2.- Nuevas tecnologías.
4. Actividades plásticas en arte floral:
  - 1.- Materias primas (barro, metal, madera, entre otros).
  - 2.- Herramientas.
  - 3.- Técnicas.

- 4.- Tecnologías.
5. Confección de bocetos de estructuras y soportes convencionales e innovadores (florales y no florales) según :
  - 1.- Estilo de composición.
  - 2.- Funcionalidad.
  - 3.- Técnicas de sujeción.
6. Elaboración de bocetos a mano en base a:
  - 1.- Estilo histórico.
  - 2.- Estilo arquitectónico.
  - 3.- Características de un espacio definido.

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

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

## **MÓDULO 5. GESTIÓN DE LA VENTA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FLORISTERÍA**

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

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

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

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

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

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

- 1. Gestión de la actividad de floristería: cálculo de costes.
- 2. Contabilidad básica:
  - 1.- Conceptos básicos de contabilidad (masas patrimoniales, cuentas, entre otros).
  - 2.- Interpretar balances y cuentas de pérdidas y ganancias.
  - 3.- Programas informáticos de gestión.

3.Relaciones Laborales:

- 1.- Conceptos retributivos del personal.
- 2.- Nóminas.
- 3.- Seguridad Social.
- 4.- Tipos de contratos laborales.

4.Contratación de seguros.

5.Conceptos impositivos básicos:

- 1.- Clases de tributos.
- 2.- Impuestos indirectos (tipos de IVA, IGIC, entre otros).

6.Financiación de la actividad:

- 1.- Fuentes de financiación.
- 2.- Negociación con entidades financieras.
- 3.- Tipos de créditos.
- 4.- Gestión financiera de la empresa.
- 5.- Gestión de subvenciones.

7.Creación de una empresa:

- 1.- Tipos de empresas (autónomo, sociedades limitadas, sociedades laborales, entre otros).
- 2.- Formas de asociación empresarial y asociacionismo empresarial.
- 3.- Tipos de trámites ante administraciones públicas (Hacienda, Seguridad Social, administraciones locales, entre otros).

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

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