

**Máster en Dirección y Gestión de Floristerías: Innovación en Arte Floral +  
Titulación universitaria**



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa  
Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y  
acreditaciones

**4** | By EDUCA  
EDTECH  
Group

**5** | Metodología  
LXP

**6** | Razones por las  
que elegir Educa  
Business School

**7** | Programa  
Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Máster en Dirección y Gestión de Floristerías: Innovación en Arte Floral + Titulación universitaria



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
8 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Dirección y Gestión de Floristerías: Innovación en Arte Floral con 1500 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 - Titulación de Curso de Dirección y Gestión de PYMES con 200 horas y 8 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.



**EDUCA BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (Plan Propio de Grado)

## Descripción

En un escenario donde la floristería se reinventa y crece con fuerza, el Máster en Dirección y Gestión de Floristerías: Innovación en Arte Floral se presenta como una oportunidad única para que te conviertas en un líder dentro del sector. Este programa está diseñado para dotarte de habilidades estratégicas en dirección empresarial, gestión laboral y recursos humanos, administración fiscal, y, por supuesto, en la elaboración y supervisión de composiciones florales. Aprenderás a identificar estilos arquitectónicos y paisajísticos, coordinar equipos, y gestionar la venta y atención al público, asegurando así la viabilidad económica de tus proyectos. La demanda de profesionales capacitados en este ámbito está en auge, y este máster te posiciona a la vanguardia, preparado para enfrentar retos y aprovechar oportunidades. Con un enfoque innovador y online, te ofrece la flexibilidad para adaptar el aprendizaje a tus necesidades y aspiraciones profesionales.

## Objetivos

- Desarrollar un plan estratégico basado en el estudio de mercado para floristerías. - Crear un plan de empresa que integre gestión comercial, marketing y producción. - Diseñar estrategias de gestión de RR.HH. optimizando plantillas y competencias. - Implementar sistemas de comunicación interna y externa en floristerías. - Aplicar principios contables para la gestión financiera de la floristería. - Identificar riesgos laborales y establecer medidas preventivas efectivas. - Innovar en técnicas de montaje y elaboración de composiciones florales.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Dirección y Gestión de Floristerías: Innovación en Arte Floral está dirigido a profesionales y titulados en el sector floral que buscan profundizar en la dirección estratégica, gestión laboral y contable, así como en técnicas avanzadas de composición y ornamentación. Ideal para quienes deseen liderar proyectos innovadores y asegurar la viabilidad económica de nuevas propuestas en floristerías.

## A quién va dirigido

---

Este máster te prepara para liderar y gestionar floristerías con un enfoque innovador en el arte floral. Aprenderás a elaborar planes empresariales efectivos, gestionar recursos humanos, manejar la contabilidad y prevenir riesgos laborales. Además, te especializarás en técnicas de composición floral, coordinación de equipos y atención al cliente. Al finalizar, estarás capacitado para evaluar la viabilidad económica de nuevos productos y servicios en el sector floral, potenciando así tu negocio.

## Salidas laborales

---

'- Director de floristería - Consultor en innovación floral - Coordinador de eventos florales - Especialista en diseño de espacios verdes - Responsable de marketing en floristerías - Supervisor de producción floral - Asesor en sostenibilidad floral - Experto en gestión económica de floristerías - Formador en arte floral y gestión - Analista de viabilidad de productos florales

## TEMARIO

---

### PARTE 1. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

1. Las PYMES como organizaciones
2. Liderazgo
3. Un nuevo talante en la Dirección

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

1. Introducción
2. Utilidad del Plan de Empresa
3. La introducción del Plan de Empresa
4. Descripción del negocio. Productos o servicios
5. Estudio de mercado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LA ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN

1. Plan de Marketing
2. Plan de Producción

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH RECURSOS FINANCIEROS

1. Infraestructura
2. Recursos Humanos
3. Plan Financiero
4. Valoración del Riesgo. Valoración del proyecto
5. Estructura legal. Forma jurídica

### PARTE 2. GESTIÓN LABORAL Y RECURSOS HUMANOS

#### MÓDULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

#### MÓDULO 2. GESTIÓN LABORAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
2. Tiempo de trabajo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos de trabajo de duración indefinida
3. Contratos de trabajo temporales
4. Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional
5. Contrato de formación en alternancia

##### UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. RÉGIMEN GENERAL

1. Introducción. El Sistema de Seguridad Social
2. Regímenes de la Seguridad Social
3. Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL

1. El Salario: elementos, abono, SMI, pagas extraordinarias, recibo y garantía
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retención por IRPF
4. Relación de ejercicios resueltos: Bases y tipos de contingencias

#### PARTE 3. GESTIÓN CONTABLE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

##### MÓDULO 1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD

1. Introducción a la contabilidad
2. La dualidad de la contabilidad

3. Valoración contable
4. Anotación contable
5. Los estados contables
6. El patrimonio de la empresa
7. Normativa: Plan General Contable

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EJERCICIO CONTABLE

1. Planteamiento caso práctico
2. Balance de situación inicial
3. Registro de las operaciones del ejercicio
4. Ajustes previos a la determinación del beneficio generado en el ejercicio
5. Balance de sumas y saldos
6. Cálculo del resultado: beneficio o pérdida
7. Asiento de cierre de la contabilidad
8. Cuentas anuales
9. Distribución del resultado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS

1. Principios de la contabilidad
2. Valoración de la contabilidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIZACIÓN DE GASTOS E INGRESOS

1. Diferenciación de pagos y cobros
2. Diferenciación de gastos e ingresos
3. Cuentas del grupo 6 y 7
4. Cálculo del resultado contable
5. Contabilización de los gastos
6. Contabilización de los ingresos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIZACIÓN DEL INMOVILIZADO

1. Definición del inmovilizado
2. Integrantes del inmovilizado material
3. Integrantes del inmovilizado intangible
4. Contabilización del inmovilizado
5. Amortización y deterioro

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO

1. Definición de operaciones de tráfico y clasificación
2. Contabilizar operaciones con clientes y deudores
3. Contabilizar operaciones con proveedores y acreedores
4. Débitos por operaciones no comerciales

#### MÓDULO 2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONCEPTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LOS RIESGOS PROFESIONALES ASOCIADOS A CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. MARCO NORMATIVO BÁSICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. DERECHOS Y DEBERES

1. Normativa
2. Normativa de carácter internacional. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)
3. Normativa Unión Europea
4. Normativa Nacional
5. Normativa Específica
6. Derechos, obligaciones y sanciones en Prevención de Riesgos Laborales
7. Empresarios (Obligaciones del empresario)
8. Responsabilidades y Sanciones
9. Derechos y obligaciones del trabajador
10. Delegados de Prevención
11. Comité de Seguridad y Salud

#### PARTE 4. ADMINISTRACIÓN FISCAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO TRIBUTARIO

1. El Tributo
2. Hecho imponible
3. Sujeto pasivo
4. Determinación de la deuda tributaria
5. Contenido de la deuda tributaria
6. Extinción de la deuda tributaria

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS I

1. Introducción
2. Elementos del impuesto
3. Rendimientos del trabajo

4. Rendimientos de actividades económicas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS II

1. Rendimientos de capital inmobiliario
2. Rendimientos de capital mobiliario
3. Ganancias y pérdidas patrimoniales
4. Regímenes especiales: imputación y atribución de rentas
5. Liquidación del impuesto
6. Gestión del Impuesto

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

1. Naturaleza del impuesto
2. Hecho imponible
3. Operaciones no sujetas y operaciones exentas
4. Lugar de realización del hecho imponible
5. Devengo del impuesto
6. Sujetos pasivos
7. Repercusión del impuesto (Art. 88 LIVA)
8. Base imponible
9. Tipos de Gravamen
10. Deducción del impuesto
11. Gestión del Impuesto
12. Regímenes especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

1. Naturaleza y ámbito de aplicación
2. Hecho imponible
3. Sujeto Pasivo
4. Base imponible
5. Periodo impositivo y devengo del impuesto
6. Tipo impositivo
7. Bonificaciones y Deducciones
8. Regímenes especiales. Empresas de reducida dimensión
9. Régimen especial de las fusiones y escisiones
10. Régimen fiscal de determinados contratos de arrendamiento financiero
11. Otros regímenes especiales
12. Gestión del impuesto

PARTE 5. 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.

## PARTE 6. 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.

## PARTE 7. 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.

#### PARTE 8. EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FLORISTERÍA

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

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

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

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

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

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

