

*ITINERARIO FORMATIVO*  
*ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA*

Dependientes de floristería

**1. INTRODUCCIÓN HISTÓRICA**

- ORÍGENES
- EL IMPERIO ROMANO
- EDAD MEDIA
- RENACIMIENTO
- DEL BARROCO AL SIGLO XIX
- SIGLOS XIX Y XX

**2. INICIACIÓN A LA FLORISTERÍA**

- RECEPCIÓN Y MANIPULACIÓN DE LAS FLORES
- MATERIALES Y HERRAMIENTAS. EQUIPO BÁSICO
- EL CUIDADO DE LAS PLANTAS
- PROBLEMAS Y ENFERMEDADES
- VARIEDAD. FLORES MÁS COMUNES

**3. BOTÁNICA**

- APUNTES DE BOTÁNICA
- LAS PARTES DE LA PLANTA
- CLASIFICACIÓN DE LAS PLANTAS

**4. EL COLOR**

- LA IMPORTANCIA DEL COLOR
- CARACTERÍSTICAS DEL COLOR
- MATICES, TONOS Y SOMBRAS
- MOVIMIENTO DEL COLOR
- EL EQUILIBRIO
- LA ILUMINACIÓN
- LECTURA

***ITINERARIO FORMATIVO***  
***ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA***

Dependientes de floristería

**5. NORMAS BÁSICAS PARA LAS COMPOSICIONES FLORALES**

- INICIACIÓN AL ARREGLO FLORAL
- TIPOS DE COMPONENTES NECESARIOS
- NORMAS BÁSICAS PARA LAS COMPOSICIONES FLORALES
- DIFERENTES TIPOS DE COMPOSICIONES FLORALES
- EL ALAMBRADO DE LA FLOR Y DE LA HOJA

**6. COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

- LA COMUNICACIÓN
- COMPORTAMIENTO DE COMPRA-VENTA

**7. TÉCNICAS DE VENTA**

- METODOLOGÍA DE CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS
- LA VENTA DE CONTACTO

**8. INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO  
DE APLICACIONES COMERCIALES**

- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ORDENADOR
- CONCEPTOS BÁSICOS
- HARDWARE
- SOFTWARE
- IDEAS BÁSICAS DEL ENTORNO GRÁFICO WINDOWS
- ACCESORIOS DE WINDOWS
- PANEL DE CONTROL
- ALGUNAS NOTAS DE INTERÉS
- CONCEPTO DE OFIMÁTICA
- SOFTWARE ESPECÍFICO PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS
- MANEJO DE UN PAQUETE DE OFIMÁTICA

***ITINERARIO FORMATIVO***  
***ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA***

Dependientes de floristería

**9. INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA**

- MERCHANDISING. CONCEPTO
- ORIGEN Y EVOLUCIÓN
- OBJETIVOS DEL MERCHANDISING
- ACTORES DEL MERCHANDISING
- LA TIENDA
- IMPLANTACIÓN DE LA TIENDA
- ANIMACIÓN DE LA TIENDA
- RENTABILIDAD
- ESCAPARATE

**10. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- LOS SISTEMAS QUE TIENEN EN CUENTA AL CLIENTE
- LOS SONDEOS DEL SERVICIO AL CLIENTE
- EL PLAN DE MEJORA

**11. EL CLIENTE DIFÍCIL**

- CARA A CARA: EL CLIENTE DIFÍCIL
- COMUNICACIÓN
- LAS CARTAS
- EL TELÉFONO

**12. RECLAMACIONES Y POLÍTICAS**

- LAS RECLAMACIONES
- ESTRUCTURA DENTRO DE LA EMPRESA
- PROCEDIMIENTOS PARA TRATAR LAS RECLAMACIONES
- EL FACTOR PERSONAL
- MEJORES INSTALACIONES
- LA POLÍTICA A SEGUIR
- LA ESTRUCTURACIÓN ORGANIZATIVA DENTRO DE LA EMPRESA

***ITINERARIO FORMATIVO***  
***ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA***

Dependientes de floristería

**13. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

- ESTRUCTURACIÓN DE TAREAS
- ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

**14. MEJORA DE MÉTODOS**

- MEJORA DE MÉTODOS DE TRABAJO
- INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE TIEMPOS
- ESTUDIO DE TIEMPO CON CRONÓMETRO
- MODO DE REALIZAR UN ESTUDIO DE TIEMPOS COMPLETO
- MUESTREO DE TRABAJO
- COEFICIENTES DE DESCANSO
- TABLA DE TIEMPOS NORMALIZADOS
- TIEMPOS PREDETERMINADOS

**15. CONTROL DE CALIDAD**

- LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
- SISTEMAS DE LA CALIDAD

**16. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- CONCEPTOS BÁSICOS Y NORMATIVA
- SEGURIDAD
- HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE
- GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- PRIMEROS AUXILIOS

**17. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL RELACIONADA CON LA OCUPACIÓN**

- MERCADO DE TRABAJO
- EMPLEABILIDAD
- SERVICIOS Y RECURSOS PARA EL EMPLEO.
- BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- ENTREVISTA DE SELECCIÓN.
- HERRAMIENTAS Y MEDIOS DE CONTACTO PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- PROCESO DE SELECCIÓN.