

<b>Tècniques de Venda en Jardineria i Floristeria</b>	<b>Duració: 44 hores</b>
<b>Continguts:</b>	
<b>Atenció al client:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elements de la comunicació. Habilitats personals i socials que milloren la comunicació interpersonal.</li> <li>- Conductes de la clientela. Situacions especials de venda: hores punta, clientela tardana, atenció a grups i altres.</li> <li>- Característiques dels productes i servicis oferits per l'empresa. Utilització de catàlegs i manuals.</li> <li>- Model d'actuació en l'assessorament.</li> <li>- Canals d'entrada d'encàrrecs. Venda en línia. Publicitat. Fires. Exposicions.</li> </ul>	
<b>Realització de pressupostos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesuraments del jardí, espais i elements. Tècniques.</li> <li>- Recopilació de les necessitats del client. Visita in situ per a la realització del pressupost.</li> <li>- Elements del pressupost. Preus unitaris i descompostos. Càlcul.</li> <li>- Costos directes i indirectes.</li> <li>- Càlcul del temps previst per a elaborar cada producte o servici. Tarifes de preus de materials i d'hores de treball.</li> <li>- Mitjans per a l'elaboració de pressupostos.</li> <li>- Normativa ambiental i de prevenció de riscos laborals.</li> </ul>	
<b>Finalització del procés de venda:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formes de cobrament al client.</li> <li>- Procediments de facturació i cobrament. Documentació associada.</li> <li>- La factura. Dades necessàries.</li> <li>- Formes de pagament.</li> <li>- Facturació i sistemes de gestió integrada.</li> <li>- Devolució i canvi de diners.</li> <li>- Etapes del procés d'arqueig i tancament de caixa. Llibres de caixa.</li> <li>- Normativa ambiental, de prevenció de riscos laborals i de protecció de dades.</li> </ul>	
<b>Organització del repartiment de productes o servicis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalització de l'encàrrec. Encàrrec per mitjans informàtics. Pàgina web de l'empresa i correu electrònic.</li> <li>- Formulari d'entrega a domicili. Ompliment.</li> <li>- Mitjans de transport: classificació, característiques.</li> <li>- Condicionament del producte per al transport: importància per al producte. Identificació de l'encàrrec.</li> <li>- Condicions de transport. Control de temperatura, humitat, lluminositat i altres.</li> <li>- Utilització de mapes, plans i guies de carrers. Elaboració de rutes de repartiment. Utilització de noves tecnologies.</li> <li>- Verificació d'entrega del producte.</li> <li>- Control de qualitat en l'entrega del producte o servici realitzat. Fidelització de clients.</li> </ul>	
<b>Atenció de reclamacions, queixes o suggeriments en el servici postvenda:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspecció del prestador del servici: ús d'uniformes, aspecte personal, tracte i cortesia.</li> <li>- Normativa ambiental, de prevenció de riscos laborals i de protecció de dades.</li> </ul>	
<b>Atenció de reclamacions, queixes o suggeriments en el servici postvenda:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tècniques per a afrontar conflictes i reclamacions.</li> <li>- Procediment de reclamacions. Gestió de reclamacions. Fulls de reclamacions. Informació a registrar en l'establiment.</li> <li>- Utilització de ferramentes informàtiques en la gestió de reclamacions.</li> <li>- Seguiment postvenda. Estudi de les incidències i reclamacions. Indicadors per a control de qualitat de l'establiment.</li> <li>- Normativa ambiental, de prevenció de riscos laborals, de consum i de protecció de dades.</li> </ul>	

<b>Técnicas de Venta en Jardinería y Floristería</b>	<b>Duración: 44 horas</b>
<b>Contenidos:</b>	
<p><b>Atención al cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos de la comunicación. Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal.</li> <li>- Conductas de la clientela. Situaciones especiales de venta: horas punta, clientela tardía, atención a grupos y otros.</li> <li>- Características de los productos y servicios ofertados por la empresa. Utilización de catálogos y manuales.</li> <li>- Modelo de actuación en el asesoramiento.</li> <li>- Canales de entrada de encargos. Venta on line. Publicidad. Ferias. Exposiciones.</li> </ul> <p><b>Realización de presupuestos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediciones del jardín, espacios y elementos. Técnicas.</li> <li>- Recopilación de las necesidades del cliente. Visita «in situ» para la realización del presupuesto.</li> <li>- Elementos del presupuesto. Precios unitarios y descompuestos. Cálculo.</li> <li>- Costes directos e indirectos.</li> <li>- Cálculo del tiempo previsto para elaborar cada producto o servicio. Tarifas de precios de materiales y de horas de trabajo.</li> <li>- Medios para la elaboración de presupuestos.</li> <li>- Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales.</li> </ul> <p><b>Finalización del proceso de venta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formas de cobro al cliente.</li> <li>- Procedimientos de facturación y cobro. Documentación asociada.</li> <li>- La factura. Datos necesarios.</li> <li>- Formas de pago.</li> <li>- Facturación y sistemas de gestión integrada.</li> <li>- Devolución y cambio de dinero.</li> <li>- Etapas del proceso de arqueo y cierre de caja. Libros de caja.</li> <li>- Normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.</li> </ul> <p><b>Organización del reparto de productos o servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalización del encargo. Encargo por medios informáticos. Página web de la empresa y correo electrónico.</li> <li>- Formulario de entrega a domicilio. Cumplimentación.</li> <li>- Medios de transporte: clasificación, características.</li> <li>- Acondicionamiento del producto para el transporte: importancia para el producto.</li> </ul> <p>Identificación del encargo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de transporte. Control de temperatura, humedad, luminosidad y otros.</li> <li>- Utilización de mapas, planos y callejeros. Elaboración de rutas de reparto. Utilización de nuevas tecnologías.</li> <li>- Verificación de entrega del producto.</li> <li>- Control de calidad en la entrega del producto o servicio realizado. Fidelización de clientes.</li> </ul> <p>Inspección del prestador del servicio: uso de uniformes, aspecto personal, trato y cortesía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.</li> </ul> <p><b>Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias en el servicio postventa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas para afrontar conflictos y reclamaciones.</li> <li>- Procedimiento de reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Hojas de reclamaciones.</li> </ul> <p>Información a registrar en el establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones.</li> <li>- Seguimiento postventa. Estudio de las incidencias y reclamaciones. Indicadores para control de calidad del establecimiento.</li> <li>- Normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales, de consumo y de protección de datos.</li> </ul>	