

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

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