



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF1485_3 Gestión de la Venta y del Servicio de Atención al Público en Floristería





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
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

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova 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



Ver en la web

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.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia**.
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan**.
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF1485_3 Gestión de la Venta y del Servicio de Atención al Público en Floristería



DURACIÓN
80 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF1485_3 Gestión de la Venta y del Servicio de Atención al Público en Floristería, regulada en el Real Decreto 1519/2011, de 31 de Octubre, por el que se establece el Certificado de Profesionalidad AGAJ0208 Arte Floral y Gestión de las Actividades de Floristería. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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 Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

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

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER

La Dirección Académica





Con Estatuto Consultivo, Categoría Superior del Consejo Económico y Social de la UNED (CCE) (Plan: Resolución 1045)

Descripción

En el ámbito del mundo de la agraria, es necesario conocer los diferentes campos del arte floral y gestión de las actividades de floristería, dentro del área profesional jardinería. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería.

Objetivos

- Analizar las técnicas de atención al público en la solicitud de productos y/o servicios, y en un contexto de enseñanza
- aprendizaje aplicarlas para satisfacer las demandas del mismo.
- Organizar el funcionamiento del departamento comercial de la floristería mediante la definición de los procesos y técnicas empleados.
- Resolver quejas y reclamaciones analizando sus causas, extrayendo información de las mismas y describiendo las técnicas aplicadas en su gestión.
- Realizar informes de la actividad de venta de la floristería describiendo los principales sistemas de información y control y analizando los factores que influyen en la gestión comercial y en la optimización de las ventas.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo de la agraria, concretamente en arte floral y gestión de las actividades de floristería, dentro del área profesional Jardinería, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1485_3 Gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

Salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en las áreas de creación y elaboración de composiciones y ornamentaciones con flores y plantas, y de comercialización y distribución de las mismas, en empresas de floristería y de servicios florales de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena.

TEMARIO

MÓDULO 1. 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.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group