

Anexo III. Modelo de programación de proba libre de módulos profesionais

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15001033	Centro de Formación e Experimentación Agroforestal de Guísamo	Bergondo	2021_2022

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
	Agrarias	CMAGA03	XARDINARÍA E FLORARÍA	MEDIO	LIBRE

Módulo profesional

Código MP	Nome	Horas
MP0581	<p>TÉCNICAS DE VENDA EN XARDINARÍA E FLORARÍA</p> <p>CONTIDOS BÁSICOS:</p> <p>BC1. Atención á clientela:</p> <ul style="list-style-type: none"> .- Elementos da comunicación. Habilidades persoais e sociais que melloran a comunicación interpersoal. Comunicación verbal e non verbal. Imaxe persoal. .- Condutas da clientela. Situacións especiais de venda: horas punta, clientela tardía, atención a grupos de clientes, furtos, etc. .- Características dos produtos e os servizos ofrecidos pola empresa: descrición. Uso de catálogos e manuais. .- Modelo de actuación no asesoramento. Alternativas. .- Canles de entrada de encargos. Canles de venda: venda en liña. Publicidade, feiras e exposicións. <p>BC2. Realización de orzamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> .- Medicións do xardín, os espazos e os elementos. .- Compilación das necesidades da clientela. Visita in situ para a realización do orzamento. Presentación de alternativas á clientela. .- Necesidades de medios básicos e auxiliares. Proxecto básico para determinar as necesidades. .- Elementos do orzamento: cálculo dos prezos unitarios e descompostos. .- Custos directos e indirectos. Custo das materias primas e auxiliares. .- Cálculo do tempo previsto para elaborar cada produto ou servizo. Rendementos de traballo. .- Tarifas de prezos de materiais e de horas de traballo. Listaxe de prezos. .- Medios para a elaboración de orzamentos: aplicación de programas informáticos. .- Normativa ambiental e de prevención de riscos laborais. <p>BC3. Finalización do proceso de venda:</p> <ul style="list-style-type: none"> .- Formas de cobramento á clientela. .- Procedementos de facturación e cobramento: etapas. Documentación asociada. .- Factura: datos necesarios e características. Notas de entrega. .- Formas de pagamento e cobramento. Entradas e saídas. Ingresos e gastos. .- Facturación e sistemas de xestión integrada. .- Devolución e cambio de diñeiro: precaucións. .- Etapas do proceso de arqueamento e pechamento de caixa. Libros de caixa. Arqueamento parcial e total. .- Normativa ambiental, de prevención de riscos laborais e de protección de datos. <p>BC4. Organización da repartición de produtos ou servizos:</p> <ul style="list-style-type: none"> .- Actuacións de recepción da encarga. Comprobación e aceptación do orzamento. .- Formalización da encarga por medios telefónicos, informáticos, etc. .- Formulario de entrega a domicilio e outra documentación asociada: formalización. .- Medios de transporte: clasificación e características. .- Acondicionamento do produto para o transporte: importancia para o produto. Identificación da encarga. Control do material. 	87 HORAS

<ul style="list-style-type: none">.- Condicións de transporte: control de temperatura, humidade, luminosidade, etc..- Uso de mapas, planos e guías de rúas. Elaboración de rutas de reparto. Uso de novas tecnoloxías..- Verificación da entrega do produto..- Control de calidade na entrega do produto ou do servizo realizado. Fidelización de clientes. Inspección do prestador do servizo: uso de uniformes, aspecto persoal e trato de cortesía..- Normativa ambiental, de prevención de riscos laborais e de protección de datos no comercio. <p>BC5. Atención de reclamacións, queixas ou suxestións no servizo posvenda:</p> <ul style="list-style-type: none">.- Técnicas para afrontar conflitos e reclamacións..- Procedemento de reclamacións. Xestión de reclamacións. Follas de reclamacións. Nota interior para comunicación ao superior xerárquico. Información que cómpre rexistrar no establecemento..- Uso de ferramentas informáticas na xestión de reclamacións..- Seguimento posvenda. Estudo das incidencias e das reclamacións. Mellora do servizo prestado. Indicacións para o control de calidade do establecemento..- Normativa ambiental, de prevención de riscos laborais, de consumo e de protección de datos.	
--	--

Profesorado responsable

Marlene Anaya García

Índice

Rexenerar co cursor no índice e premendo F9 (actualizar campos)

1.	Identificación da programación.....	1
	Centro educativo.....	1
	Ciclo formativo.....	1
	Módulo profesional.....	1
	Profesorado responsable.....	1
2.	Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.....	3
2.1	Primeira parte da proba.....	3
2.1.a	Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan.....	3
2.1.b	Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado.....	3
2.2	Segunda parte da proba.....	3
2.2.a	Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan.....	3
2.2.b	Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado.....	3
3.	Mínimos exhibibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación.....	3
4.	Características da proba e instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento.....	3
4.1	Primeira parte da proba.....	3
4.2	Segunda parte da proba.....	4

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1 Primeira parte da proba

2.1.a Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1. Atende a clientela, e describe os protocolos de actuación e os produtos e servizos ofrecidos. RA2. Realiza orzamentos, para o que analiza os custos dos produtos e dos servizos, así como as ferramentas de elaboración. RA3. Completa o proceso de venda, e describe o procedemento para o cobramento e a presentación de produtos. RA4. Organiza a repartición de produtos e servizos, e describe os procedementos que cumpira seguir. RA5. Atende reclamacións, queixas ou suxestións da clientela no servizo posvenda, demostrando criterios e procedementos de actuación.

2.1.b Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1. Descríbense as habilidades sociais que se deben amosar ante a clientela. CA1.2. Analízase o comportamento da clientela potencial. CA1.3. Pedíuselles información a posibles clientes sobre as súas necesidades. CA1.4. Caracterízanse os produtos e os servizos ofrecidos pola empresa. CA1.5. Manexáronse os catálogos e os manuais de venda máis usuais en floraría e xardinaría. CA1.6. Realízase o asesoramento sobre produtos e servizos de floraría e xardinaría. CA1.7. Identifícanse as canles de entrada de encargas nunha empresa. CA1.8. Valorouse o enriquecemento persoal que supón a relación con outras persoas pertencentes a outras culturas
CA2.1. Realizáronse as medicións de xardíns, espazos e elementos. CA2.2. Descríbense os prezos unitarios e descompostos, o estado de medicións e os detalles precisos para a súa valoración. CA2.3. Extraéronse os prezos dos produtos e dos materiais. CA2.4. Calculáronse os prezos descompostos. CA2.5. Aplicáronse as tarifas correspondentes á man de obra. CA2.6. Redactouse o orzamento con programas específicos. CA2.7. Recoñeceuse o potencial das novas tecnoloxías como elemento de consulta e arquivo.
CA3.1. Identifícanse as formas de cobramento á clientela. CA3.2. Caracterízanse os procesos de facturación e cobramento. CA3.3. Elaborouse a factura de maneira que indique todos os datos. CA3.4. Realízase o cobramento da factura utilizando diversas fórmulas ou formas de pagamento. CA3.5. Seleccionouse a facturación cos sistemas de xestión integrada. CA3.6. Realizáronse as operacións de devolución ou cambio de diñeiro. CA3.7. Descríbiuse o proceso de arqueamento e pechamento de caixa. CA3.8. Formalizouse o parte de caixa correspondente.
CA4.1. Anotáronse os pedidos nun formulario onde queden reflectidos os datos da persoa que reciba a encarga. CA4.2. Descríbense os medios de transporte máis eficaces en función da encarga, as súas características e o prazo de entrega. CA4.3. Valorouse a importancia de que o vehículo estea en perfectas condicións e que dispoña no seu interior de todo o necesario para efectuar a entrega. CA4.4. Colocáronse no vehículo os produtos que se vaian entregar, evitando que se danen e ben acondicionados para o seu transporte. CA4.5. Manexáronse planos, mapas e guías de rúas en calquera soporte de axuda para localizar enderezos. CA4.6. Verificáronse os pedidos cos formularios e os xustificantes de entrega. CA4.7. Valorouse o control de calidade da entrega do produto ou dos servizos realizados.
CA5.1. Descríbense as técnicas para a resolución de conflitos e reclamacións. CA5.2. Recoñecéronse os aspectos das reclamacións en que incida a lexislación. CA5.3. Descríbiuse o procedemento para a presentación de reclamacións. CA5.4. Identifícanse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer á clientela ante reclamacións doadamente solucionables. CA5.5. Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida. CA5.6. Valorouse a importancia que para o control de calidade do servizo teñen os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información. CA5.7. Rexistrouse a información do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de clientes como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelización. CA5.8. Aplicouse a normativa ambiental, de prevención de riscos laborais, de consumo e de protección de datos.

2.2 Segunda parte da proba

2.2.a Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1. Atende a clientela, e describe os protocolos de actuación e os produtos e servizos ofrecidos.

2.2.b Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1. Describíronse as habilidades sociais que se deben amosar ante a clientela. CA1.2. Analizouse o comportamento da clientela potencial. CA1.3. Pedíuselles información a posibles clientes sobre as súas necesidades. CA1.4. Caracterizáronse os produtos e os servizos ofrecidos pola empresa. CA1.5. Manexáronse os catálogos e os manuais de venda máis usuais en floraría e xardinaría. CA1.6. Realizouse o asesoramento sobre produtos e servizos de floraría e xardinaría. CA1.7. Identificáronse as canles de entrada de encargas nunha empresa. CA1.8. Valorouse o enriquecemento persoal que supón a relación con outras persoas pertencentes a outras culturas

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Realizar corretamente o 50% das probas que se lle propoñen (como mínimo) para acadar a avaliación POSITIVA, no caso da primeira proba e o 80% da segunda proba.

4. Características da proba e instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento

4.1 Primeira parte da proba

Realización de proba obxectiva tipo Test de 50 preguntas sobre os contidos do que trata o módulo.

4.2 Segunda parte da proba

Demostración práctica da aplicación das técnicas de venda en Xardinaría/Floraría.