

CRITERIOS DE EVALUACIÓN 2018/2019			DEPARTAMENTO: ACTIVIDADES AGRARIAS
CICLO: JARDINERÍA Y FLORISTERÍA	NIVEL: MEDIO	CURSO: TJA2	MÓDULO: TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UNIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>RA1. Atiende a clientes describiendo los protocolos de actuación y los productos y servicios ofertados.</p> <p>RA2. Realiza presupuestos analizando los costes de los productos y servicios así como las herramientas de elaboración.</p> <p>RA3. Completa el proceso de venta describiendo el procedimiento para el cobro y presentación de productos.</p> <p>RA4. Organiza el reparto de productos</p>	<p>Unidad 1: Atención al cliente.</p>	<p>a) Se han descrito las habilidades sociales que se deben mostrar ante un cliente. b) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial. c) Se ha valorado el enriquecimiento personal que supone la relación con otras personas pertenecientes a otras culturas. d) Se ha recabado información al posible cliente sobre sus necesidades. e) Se han caracterizado los productos y servicios ofertados por la empresa. f) Se han manejado los catálogos y manuales de venta más usuales en floristería y jardinería. g) Se ha realizado el asesoramiento sobre productos y servicios de floristería y jardinería. h) Se han identificado los canales de entrada de encargos en una empresa.</p>	
	<p>Unidad 2: Realización de presupuestos.</p>	<p>a) Se han realizado las mediciones de jardines, espacios y elementos. b) Se han descrito los precios unitarios y descompuestos, el estado de mediciones y los detalles precisos para su valoración. c) Se han extraído los precios de los productos y de los materiales. d) Se han calculado los precios descompuestos. e) Se han aplicado las tarifas correspondientes a la mano de obra. f) Se ha redactado el presupuesto con programas específicos. g) Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo. h) Se ha aplicado la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales.</p>	
	<p>Unidad 3: Finalización del proceso de venta.</p>	<p>a) Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente. b) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro. c) Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos. d) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago. e) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada. f) Se han realizado las operaciones de devolución o cambio de dinero. g) Se ha descrito el proceso de arqueo y cierre de caja. h) Se ha cumplimentado el parte de caja correspondiente. i) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.</p>	
	<p>Unidad 4: Organización del reparto de</p>	<p>a) Se han anotado los pedidos en un formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo. b) Se han descrito los medios de transporte más eficaces en función del encargo, sus características y el plazo de entrega. c) Se ha valorado la importancia de que el vehículo esté en perfectas condiciones y que disponga en</p>	

<p>o servicios describiendo los procedimientos que se deben seguir.</p>	<p>productos o servicios.</p>	<p>su interior de todo lo necesario para efectuar la entrega. d) Se han ubicado los productos que se van a entregar en el vehículo, evitando que se dañen y acondicionándolos de manera óptima para su transporte. e) Se han manejado planos, mapas y callejeros en cualquier soporte de ayuda para localizar direcciones. f) Se han verificado los pedidos con los formularios y recibís de entrega. g) Se ha valorado el control de calidad de la entrega del producto o de los servicios realizados. h) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.</p>
<p>RA5. Atiende reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes en el servicio postventa demostrando criterios y procedimientos de actuación.</p>	<p>Unidad 5: Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias en el servicio postventa.</p> <p>Unidad 6: Hojas de reclamaciones.</p>	<p>a) Se han descrito las técnicas para la resolución de conflictos y reclamaciones. b) Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables. c) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones. d) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita. e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido. f) Se ha valorado la importancia que para el control de calidad del servicio tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información. g) Se ha registrado la información del seguimiento postventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de clientes como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización. h) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales, de consumo y de protección de datos. i) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.</p>