

CRITERIS D'AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ

DEPARTAMENT: Activitats agràries

ASSIGNATURA: Tècniques de venda en floristeria i jardineria

DURADA: 60h; 3 hores setmanals

Professor: M^a Esperança Tous Pascual

NIVELL: 2 C.F.G.M. Jardineria

a) Avaluació durant el curts

1a avaluació

UD1. Atenció al client:

- Elements de la comunicació.
- Habilitats personals i socials que milloren la comunicació interpersonal.
- Comunicació verbal i no verbal. Imatge personal. Conductes de la clientela. Situacions especials de venda: hores punta, clientela tardana, atenció a grups de clientela, furts i altres.
- Característiques dels productes i serveis oferts per l'empresa. Descripció. Exposició de qualitats al client. Utilització de catàlegs i manuals.
- Model d'actuació en l'assessorament. Alternatives.
- Canals d'entrada d'encàrrecs. Canals de venda. Venda en línia. Publicitat. Fires. Exposicions.

UD2. Realització de pressupostos:

- Mesuraments del jardí, espais i elements. Tècniques.
- Recull de les necessitats del client. Visita «in situ» per a la realització del pressupost. Exposició d'alternatives al client.
- Necessitats de mitjans bàsics i auxiliars. Projecte bàsic per determinar les necessitats.
- Elements del pressupost. Preus unitaris i descompostos. Càlcul.
- Costos directes i indirectes. Cost de matèries primeres i auxiliars.
- Càlcul del temps previst per elaborar cada producte o servei. Tarifes de preus de materials i d'hores de treball. Llistat de preus i ofertes.
- Mitjans per a l'elaboració de pressupostos. Aplicació de programes informàtics.
- Normativa ambiental i de prevenció de riscos laborals.

UD3. Finalització del procés de venda:

- Formes de cobrament al client.
- Procediments de facturació i cobrament. Etapes. Documentació associada.
- La factura. Dades necessàries. Característiques. Albarans.
- Formes de pagament i cobrament. Entrades i sortides. Ingressos i despeses.
- Facturació i sistemes de gestió integrada.
- Devolució i canvi de diners. Precaucions.
- Etapes del procés d'arqueig i tancament de caixa. Llibres de caixa. Arqueig parcial i total. Tancament de caixa.
- Normativa ambiental, de prevenció de riscos laborals i de protecció de dades.

2a avaluació

UD4. Organització del repartiment de productes o serveis:

- Actuacions de recepció de l'encàrrec. Comprovació acceptació del pressupost.
- Formalització de l'encàrrec. Encàrrec per mitjans informàtics. Pàgina web de l'empresa i correu electrònic.
- Formulari de lliurament a domicili i altra documentació associada. Emplenament.
- Mitjans de transport: classificació, característiques. Imatge del transport amb l'empresa.
- Condicionament del producte per al transport: importància per al producte. Identificació de l'encàrrec. Control del material.
- Condicions de transport. Control de temperatura, humitat, lluminositat i altres.
- Utilització de mapes, plànols i guies de carrers. Elaboració de rutes de repartiment. Utilització de noves tecnologies.
- Verificació de lliurament del producte. Control de qualitat en el lliurament 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.

UD5. Atenció de reclamacions, queixes o suggeriments en el servei postvenda: Tècniques per a afrontar conflictes i reclamacions.

- Procediment de reclamacions. Gestió de reclamacions. Fulls de reclamacions. Nota interior per a la comunicació al superior jeràrquic. Informació a registrar en l'establiment.
- Utilització d'eines informàtiques en la gestió de reclamacions.
- Seguiment postvenda. Estudi de les incidències, reclamacions. Millora del servei prestat. Indicadors per a control de qualitat de l'establiment.
- Normativa ambiental, de prevenció de riscos laborals, de consum i de protecció de dades.

b) Què s'avaluarà i com?

AVALUACIÓ

• Com s'avaluarà

L'alumne perdrà el dret a l'avaluació quan sumi 15% o més de faltes injustificades d'assistència de forma discontinua o un 10% de forma contínua, calculat sobre la durada global del mòdul. En aquest cas serà donat de baixa d'ofici del mòdul.

Activitats a avaluar	Forma d'avaluar	Percentatge
Conceptes	Proves escrites per cada UD	40%
Procediments	Mitjançant tasques de diferent tipus per cada UD de: - Anàlisi - Recerca - Experimentació	50%
Actitud	- Assistència - Atenció - Participació - Iniciativa - Respecte - Ordre i neteja - Seguiment de les normes - Puntualitat	10%

La nota mínima per cada percentatge és un 4. A partir de 4 es farà mitjana però per superar la UD la mitjana dels tres percentatges haurà de ser un 5.

- **Com es recupera l'avaluació**

Activitats a avaluar	Forma d'avaluar
Conceptes	Al finalitzar l'avaluació es realitzarà un examen de recuperació de les UD no superades a l'avaluació. En el cas que l'alumne no obtengui la nota mínima haurà d'examinar-se de totes les UD que contingui l'avaluació a la darrera avaluació.
Procediments	Si no és supera una tasca en concret l'alumne haurà de repetir la tasca fins aprovar la tasca.
Actitud	S'ha de tenir en compte que l'alumne ha de tenir superada aquesta part per tenir dret a recuperar l'avaluació.

La nota mínima per cada percentatge és un 4. A partir de 4 es farà mitjana però per superar el mòdul la mitjana dels tres percentatges haurà de ser un 5.

- **Obtenció de la qualificació final**

La nota serà la mitjana de les avaluacions.

- **Avaluació extraordinària de juny**

Per poder tenir dret a l'avaluació extraordinària l'alumne ha de tenir superada la part d'actitud.

Activitats a avaluar	Forma d'avaluar
Conceptes	Prova escrita de les avaluacions suspeses.
Procediment	Haurà de repetir les tasques que no tengui superades. La nota obtinguda farà mitja amb la resta de treballs realitzats durant el curs.

La nota mínima per cada percentatge és un 4. A partir de 4 es farà mitjana però per superar el mòdul la mitjana dels tres percentatges haurà de ser un 5.