

1. MISIÓN Y FUNCIONES



MISIÓN

Coordinar y realizar las actividades propias de empresas de floristería y de servicios florales, llevar a cabo proyectos de ornamentación, así como vender e informar sobre productos y servicios de floristería

Fuente: Adaptación certificado de profesionalidad; AGAJ0110



FUNCIONES

Fijar los requisitos de los clientes y asesorarles sobre la gama de productos, su precio, condiciones de entrega, garantías, uso y cuidados

Explicar a los clientes los productos y servicios del establecimiento y hacer demostraciones de ellos

Vender los productos y servicios, cobrar su precio sirviéndose de distintos métodos de pago, preparar las facturas y registrar las ventas en cajas registradoras

Ayudar a la gestión cotidiana de las existencias mediante la realización de inventarios o la participación en ellos

Apilar y exponer los productos para su venta, y envolver y embalar los ya vendidos

Atender a los clientes después de la venta para garantizar su satisfacción, resolver los posibles problemas y prestar apoyo

Fuente: Definidas a partir de las Tareas de las Notas Explicativas del Catálogo Nacional de Ocupaciones

2. COMPETENCIAS Y HABILIDADES

COMPETENCIAS TÉCNICO-PROFESIONALES

Fuente: [Esco \(europa.eu\)](http://esco.europa.eu)

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

- [aplicar competencias matemáticas](#)
- [aconsejar a clientes sobre tipos de flores](#)

- [ofrecer a los clientes servicios de seguimiento](#)

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [garantizar la satisfacción del cliente](#)
- [llevar a cabo la reparación de los productos](#)
- [manejar una caja registradora](#)
- [crear arreglos florales](#)
- [examinar la mercancía](#)
- [orientar a clientes en la selección de productos](#)
- [asesorar sobre abonos para plantas](#)
- [supervisar el nivel de las existencias](#)
- [mantener limpia la tienda](#)
- [diseñar adornos florales](#)
- [identificar las necesidades del cliente](#)

- [organizar la presentación de los productos](#)
- [colocar las mercancías en las estanterías](#)
- [procesar devoluciones](#)
- [realizar la toma de pedidos](#)
- [realizar ventas activas](#)
- [hacer demostraciones de las características de un producto](#)
- [vender flores](#)
- [emitir facturas de venta](#)
- [planificar con el cliente el envío e instalación del producto vendido](#)
- [prevenir los robos en tiendas](#)
- [ocuparse de los productos sensibles](#)

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

- [floricultura](#)
- [características de las plantas](#)

ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [técnicas de venta](#)
- [características del producto](#)
- [productos para el cuidado de las plantas](#)
- [sistemas de comercio electrónico](#)
- [comprensión del producto](#)
- [técnicas de composición floral](#)
- [flores y productos vegetales](#)
- [características del servicio](#)

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

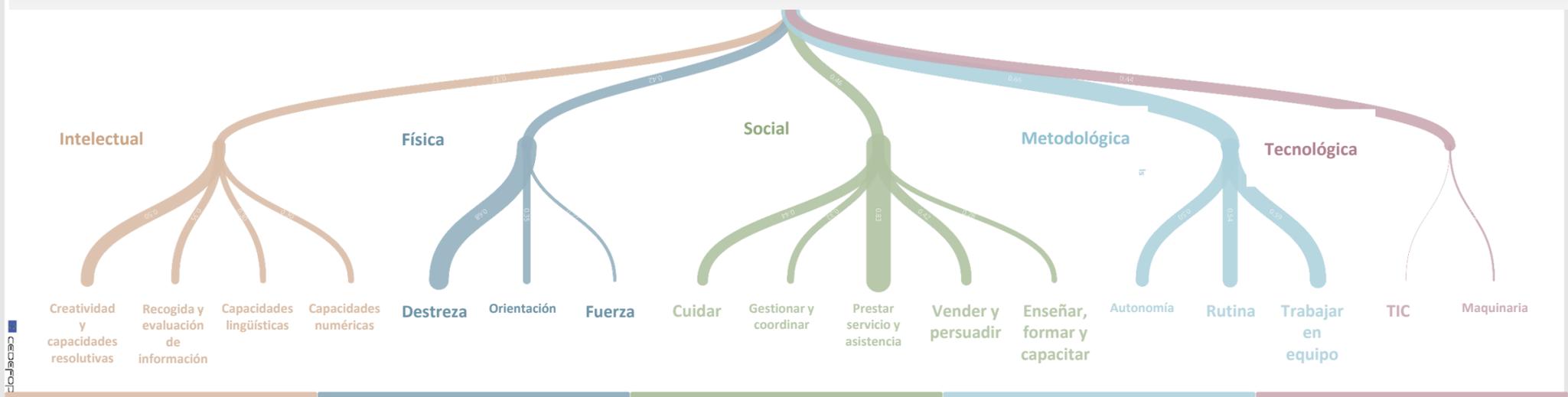
HABILIDADES TRANSVERSALES

Fuente: [Tasks within occupations | CEDEFOP \(europa.eu\)](#)

Las habilidades transversales en este indicador son valoradas en una escala del 0 al 1 para cada grupo ocupacional en función de su importancia

Para los “vendedores”, al que pertenecen las dependientas y los dependientes de floristería destacan las habilidades vinculadas con la **metodología** y lo **social**, principalmente trabajar en equipo y prestar servicio y asistencia.

Además, la destreza es importante como habilidad **física** al mismo tiempo que la creatividad y las capacidades resolutivas destacan como habilidades intelectuales.



3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

Actividades auxiliares en floristería
 Actividades de floristería
 Arte floral y gestión de las actividades de floristería
 Actividades de venta



CERTIFICADO PROFESIONAL

Actividades auxiliares en floristería
 Actividades de floristería
 Arte floral y gestión de las actividades de floristería
 Actividades de venta
 Actividades de gestión del pequeño comercio



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

Título Profesional Básico en Agro-jardinería y composiciones florales
 Técnico de Jardinería y Floristería
 Técnico de actividades comerciales



FORMACIÓN UNIVERSITARIA

No contempla



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en el uso de redes sociales orientadas al comercio electrónico y nuevas formas de pago
 Técnicas de ventas, desarrollo de habilidades comunicativas

PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Fuente: Sepe, Perfiles de la oferta de empleo

FORMACIÓN 1/2

- La formación y la experiencia son los dos soportes principales para desarrollar estas tareas en la actividad comercial, para ello existen varias vías. Se puede hacer el aprendizaje en las propias tiendas y/o establecimientos, conociendo el sector desde dentro, así ocurre en casi dos de cada diez ofertas que ofrece formación a cargo de la empresa.
- Otra posibilidad es partir de un determinado nivel formativo y/o titulación. Para este tipo de vendedores, en la muestra estudiada en nueve de cada diez ofertas no se solicita ninguna titulación específica, sin embargo, en seis de cada diez si requieren un determinado nivel formativo, como la ESO en tres de cada diez, Bachillerato en dos de cada diez y con igual proporción para la FP reglada.
- Otra alternativa son los conocimientos específicos sobre el producto y/o servicio a la venta, dichos conocimientos deben ser lo más amplios posibles para poder ofrecer un asesoramiento personalizado de calidad. Como formación común a estos profesionales estarían las técnicas de venta y merchandising.

FORMACIÓN 2/2

- El conocimiento de idiomas resulta cada vez más imprescindible porque amplía el abanico de potenciales clientes, así en zonas turísticas, el idioma más solicitado es el inglés, seguido del francés y el alemán.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia es muy valorable tanto si tienes una buena aptitud comercial como si dominas la venta de un determinado artículo.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



JORNADA LABORAL

63 % tiempo completo y 37% tiempo parcial

En su distribución predomina la jornada partida, más propia del pequeño comercio, seguida por el trabajo a turnos y la disponibilidad horaria, más características de los centros comerciales y/o cadenas especializadas, debido a la amplitud de horarios comerciales



RETRIBUCIÓN*

El salario de un/a dependiente/a de floristería es entre 30,38€ - 31,08€ diarios, con un plus de desplazamiento de 74,47€-76,94€ y una antigüedad que va a variar dependiendo de los años que lleve en la empresa desde los 10,66€ hasta los 258,50€ según el Convenio colectivo estatal para las empresas del comercio de flores y plantas y las tablas salariales de los años 2021, 2022 y 2023



UBICACIÓN ORGANIZATIVA

Floristerías y comercios de arreglos florales

5. CONTEXTO

TEJIDO EMPRESARIAL

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Directorio Central de Empresas, 1 de enero de 2021
[INEbase / Economía / Empresas / Explotación estadística del directorio central de empresas. DIRCE / Últimos datos](#)

TOTAL DE EMPRESAS
1 de enero de 2021

16.317

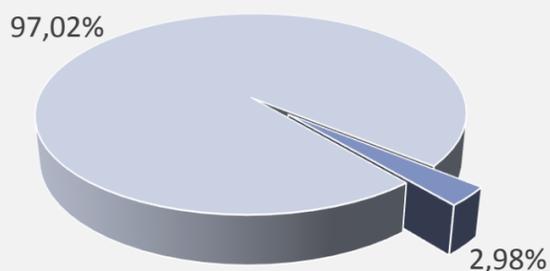
Autónomos

44,05%

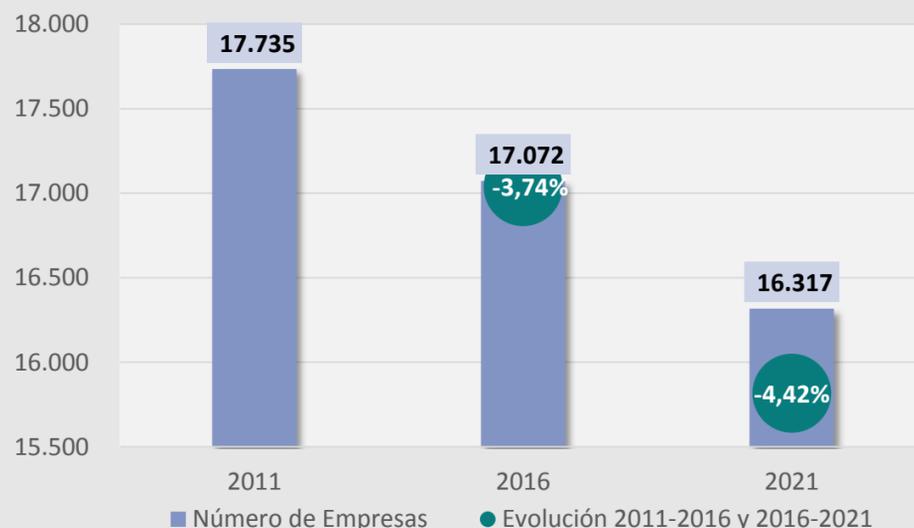
MPYMEs**

53,74%

Un **2,98%** de las empresas de la Comunidad de Madrid son **Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados**



Evolución de número de empresas (C. Madrid, 2011-2021)
CNAE 477 Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados, 1 de enero de 2021



MERCADO DE TRABAJO

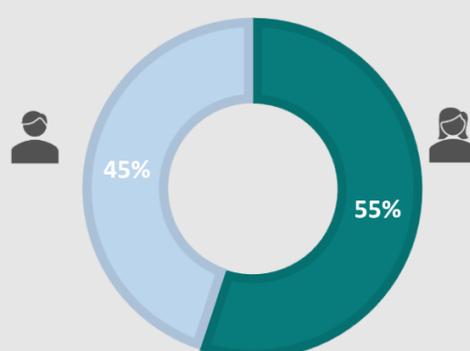
Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Población Activa (2011-2021)
[INEbase / Mercado laboral / Actividad, ocupación y paro / Encuesta de población activa / Últimos datos](#)

Evolución del número de empleos (C. Madrid, T12011-T42021);
Grupo ocupacional 5. Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores



TOTAL DE EMPLEOS
en el cuarto trimestre de 2021

448.100



% que representa la CM en el total del grupo ocupacional en España

13,26%

% que representa el grupo ocupacional sobre el total del empleo en la CM

17,43%

Los **datos actualizados** sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar **pinchando en el siguiente botón:**



* Las cifras de retribución hacen referencia al salario bruto
** MPYMEs o Micropymes, son pequeñas empresas de menos de 10 empleos.

PERSPECTIVAS DE FUTURO



- 1 Personalización de la experiencia de compra
- 2 Evolución de los servicios de logística: monitorización, rapidez y flexibilidad
- 3 Nuevos métodos de pago
- 4 Ciberseguridad en los entornos comerciales
- 5 Mobile Shopping

PRINCIPALES CAMBIOS Y TECNOLOGÍAS



El comercio evoluciona como consecuencia de distintos factores que implican la adquisición de nuevas competencias y conocimientos por parte de los profesionales. Estos deben profesionalizarse a través de la especialización en los diferentes productos y en su comunicación hacia la clientela.

Para mantenerse actualizados, las y los dependientes deben conocer los cambios normativos que afectan principalmente a los derechos de los consumidores y tener claros los conceptos sobre sostenibilidad aplicables a cada producto.

En cuanto a la digitalización, esta afecta principalmente a las tareas de gestión de stock, los métodos de pago y la internacionalización del sector (tanto para la búsqueda de nuevos proveedores como de clientes) que se impulsará especialmente en los pequeños comercios.

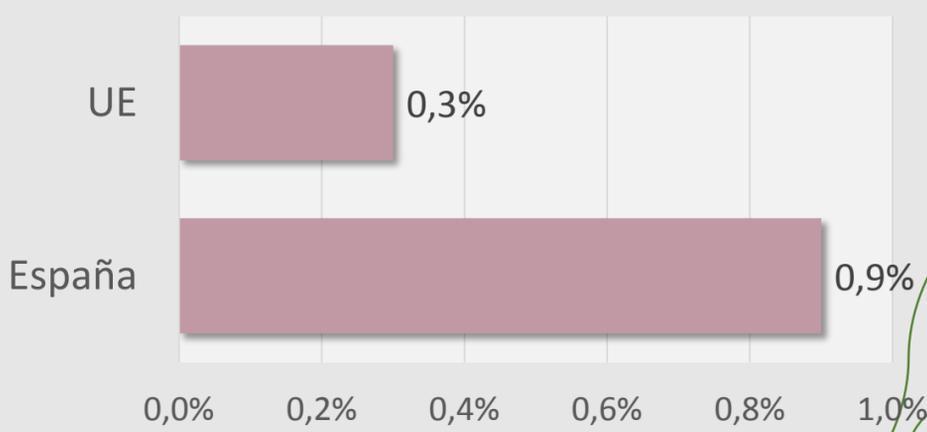


- **Software** de gestión de stocks, TPV (Terminal punto de venta) y ERP (sistema de gestión de empresas de distribución y comercio)
- **Vinculado al mercado online y al marketing digital** y para quienes desarrollen también este tipo de tareas, necesitarían conocimientos sobre páginas web, Google MyBusiness, plataformas de comercio online y comercialización a través de nuevas vías como puede ser Whatsapp
- **E-Administración:** en aquellos comercios que realicen actividades en el extranjero

PERSPECTIVAS EN EL EMPLEO

Fuente: [de pronóstico de habilidades CEDEFOP \(europa.eu\)](http://de.pronóstico.de.habilidades.CEDEFOP.europa.eu)

Crecimiento del empleo (% tasa anual)



Variación absoluta esperada del empleo en España

145.729

Nivel de cualificación de los nuevos empleos esperados

ALTO

57.112

MEDIO

148.994

BAJO

- 60.376

- **Ocupación:** Vendedores
- **País:** España
- **Periodo:** 2021-2030



Los 10 principales sectores de empleo (2021-2030)

DEPENDIENTES DE FLORISTERÍA /
DEPENDIENTAS DE FLORISTERÍA

Según las proyecciones a 2030 de CEDEFOP, el grupo ocupacional “**Vendedores**” crecerá en España por encima del crecimiento que tendrá en Europa, siendo el sector del comercio al por menor en el que se concentrará la mayor parte del empleo.

Dados los requerimientos de formación de estos profesionales, prácticamente los nuevos puestos contarán con una cualificación media.

Realizando a partir de los datos disponibles* una estimación del crecimiento del empleo en Madrid, en el año 2030 habrá unos 19.331 profesionales más que en 2021.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

CARACTERIZACIÓN

OCUPACIÓN SISPE

Dependiente de floristería

CÓDIGO SISPE

5220112

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y Marketing / Agraria

ÁREAS

Compraventa / Jardinería

CNAE

477 – Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados

OCUPACIONES SISPE AFINES

55001018-Cajeros de comercio

55001027-Cajeros de empresa

EQUIVALENCIAS EN OTRAS CLASIFICACIONES

CNO-11

5220-Vendedores en tiendas y almacenes

CIOU-08

5223-Asistentes de venta de tiendas y almacenes

GRUPO OCUPACIONAL

5–Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores

ESCO

[5223718 - vendedor especializado en floristería y jardinería/vendedora especializada en floristería y jardinería](#)

En los apartados de “Ocupaciones SISPE Afines”, “CNO-11” y “CIOU-08” se presenta el nombre oficial en dichas clasificaciones, siendo este masculino genérico. Los términos de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicompreensivo de mujeres y hombres

*El pronóstico se ha realizado a partir de la combinación de información numérica proveniente de la EPA y de CEDEFOP