



Estándares de trabajo para los Centros de Jardinería

ÍNDICE

1. Introducción

2. Estándares de trabajo

3. Metodología de aplicación

4. Equipo humano

- 4.1. Estructura Organizativa
 - 4.1.1. Estructura organizativa
 - 4.1.2. Plan de formación
- 4.2. Entorno de trabajo
 - 4.2.1. Imagen e indumentaria
 - 4.2.2. Cuidado y orden de herramientas
- 4.3. Protección del trabajador
 - 4.3.1. Riesgos laborales asociados
 - 4.3.2. Plan de pensiones

5. Empresa

- 5.1. Cultura de empresa
- 5.2. Área de ventas
 - 5.2.1. Diferenciación de áreas
 - 5.2.2. Señalización
- 5.3. Área de trastienda
 - 5.3.1. Equipos
- 5.4. Mantenimiento de equipos

6. Procesos básicos

- 6.1. Procesos Internos
 - 6.1.1. Proceso de descarga de camión
 - 6.1.2. Proceso de control y reposición de material
 - 6.1.3. Limpieza
 - 6.1.4. Retirada de productos obsoletos, reciclaje y control de mermas
- 6.2. Procesos externos
 - 6.2.1. Acondicionamiento de la Estructura externa
 - 6.2.2. Acondicionamiento del punto de venta
 - 6.2.3. Formatos de presentación

7. Atención y servicio al cliente

- 7.1. Atención al cliente
- 7.2. Servicio al cliente

1. Introducción

El siguiente documento presenta el modelo de gestión de un Centro de Jardinería propuesto por la Asociación Española de Centro de Jardinería.

El modelo de gestión está definido mediante estándares de trabajo para unificar las tareas, espacios, procesos en los centros de jardinería, permitiendo particularizar el modelo en cada uno de ellos.

El principal objetivo de este documento, es la puesta a disposición a los responsables de los centros de un modelo que permita asegurar la atención al cliente y la calidad en los diferentes procesos que se llevan a cabo.

2. Estándares de trabajo

Los estándares de trabajo, son aquella definición de procesos que tiene por objetivo:

- Ajustar el modelo de gestión para los centros de jardinería asociados a la Asociación Española de Centros de Jardinería, de manera que los procesos principales se alineen a una operativa común, permitiendo particularizar cada centro a su entorno y características.
- Simplificar y estandarizar la ejecución diaria de las funciones y operativas a llevar a cabo por parte del personal de los centros de jardinería.
- Facilitar la apertura de nuevos centros de jardinería mediante la información de los principales procesos de definir.

Los procesos que se pueden incluir en la definición de los estándares son ser aquellos que presentan un valor añadido para la organización, y que caracterizan la actividad que se lleva a cabo en los centros de jardinería.

Queda a disposición del centro, particularizar los matices de los procesos y operativas a las características de su zona geográfica, clientes, etc.,...

De esta manera, se han incluido en la definición de estándares de trabajo los siguientes procesos:

1. **Equipo Humano:** aquellos procesos en los que intervienen el personal de los centros de jardinería, tanto como ejecutores de las operativas como receptores de las condiciones profesionales.
2. **Empresa:** se engloban tanto los aspectos relacionados con la filosofía y cultura de los centros de jardinería, así como los aspectos relacionados con la estructura de los mismos.
3. **Procesos:** se relaciona con este punto, todas las operativas en las que interviene el producto, desde su recepción hasta su venta, pasando por el almacenamiento, el acondicionamiento de espacios y manipulación.
4. **Cliente:** los procesos anteriormente definidos, son la base para la definición de los procesos en los que el cliente final está relacionado, entendiendo estos como la atención que recibe cuando acude al centro de jardinería, así como también los servicios que se pueden ofrecer relacionados con la venta de producto.

3. Metodología de aplicación

Los estándares y modelos propuestos son la base para el desarrollo de los procesos en los centros de jardinería.

Para el desarrollo y la aplicación de los mismos se propone:

- **Implicación del personal:** en la definición del modelo de procesos para los centros de jardinería, es recomendable contar con la participación del personal que lleva a cabo los procesos, ya que son los máximos conocedores de los mismos, y pueden aportar la experiencia, las dificultades y problemáticas que se encuentran en el día a día. Por otro lado, la implicación del personal en las actividades de mejora, consigue que el mismo personal se convierta en propietario de los procesos, y promover de esta manera la mejora y el mantenimiento de los mismos.
- **Situación actual:** para cada uno de los diferentes procesos definidos han de ser contrastados con el estado de la operativa actual, con el fin de identificar qué aspectos se pueden adaptar.
- **Plan de acciones:** El plan de acciones debe contener el problema, la acción a realizar, el responsable, la fecha prevista de actuación y la fecha real de realización y el estado de la misma.
- **Gestión visual de los procesos:** La definición de procesos, es aconsejable realizarla de una forma visual, que permita al usuario de la información realizar la operación reduciendo el riesgo de error debido a la complejidad de las instrucciones escritas. La gestión visual, es un lenguaje universal, que facilita la realización de las tareas.
- **Formación y comunicación:** Las actividades llevadas a cabo en el proceso de realización de los estándares de trabajo, deberán ser comunicadas al global del personal indicando las implicaciones y los beneficios de la actividad. Igualmente, una vez definidos los procesos, se requerirá la formación del personal.
- **Mejora continua:** el desarrollo de la actividad se puede englobar en un entorno de mejora de los procesos de forma estándar. Una vez definido un proceso, el día a día, permite optimizarlo, en consecuencia, estas optimizaciones.
- **Responsable:** Para el desarrollo de los estándares de trabajo, para el mantenimiento y mejora de los mismos es recomendable asignar un responsable de liderar y llevar a cabo estas acciones.

4. Equipo humano

La definición de estándares referentes a equipos humanos engloban todos los procesos en los que interviene el personal del centro de jardinería, entre los cuales se diferencian:

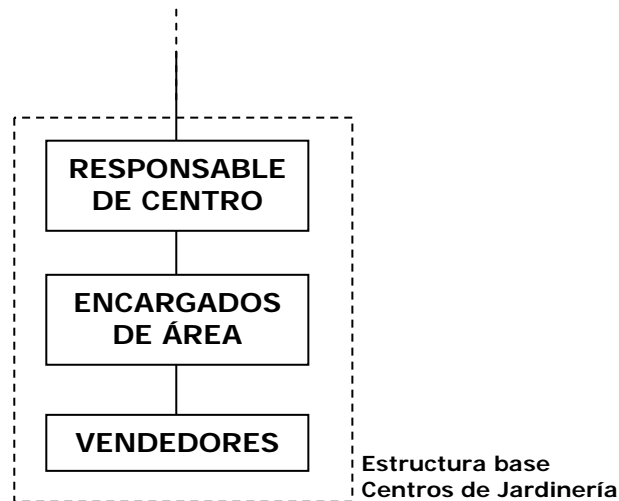
- **Estructura organizativa:** estructura en la que se engloba el personal de los centros de jardinería.
- **Entorno de trabajo:** indumentaria y complementos para el desarrollo de las tareas por parte del trabajador de los centros de jardinería.
- **Protección del trabajador:** riesgos laborales asignados a las tareas del personal.

4.1. Estructura Organizativa

4.1.1. Estructura organizativa

La estructura organizativa de los centros de jardinería depende del tamaño y la estructura del mismo y puede depender de diferentes departamentos incluso ser la única estructura del centro.

La estructura base está formada por:



- Encargado de centro: en muchas ocasiones, coincide con la gerencia del propio centro de jardinería.
- Encargados de áreas: responsables de las diferentes zonas en las que se estructuran los centros de jardinería.
- Vendedores: personal de venta directa al cliente.
- Personal de mantenimiento: dentro de la estructura base se puede diferenciar otro nivel correspondiente al personal que se encargan de las tareas de mantenimiento de los centros de jardinería.

La asignación de personal y de funciones en los centros de jardinería, está ligado al volumen de personal y al tamaño del centro.

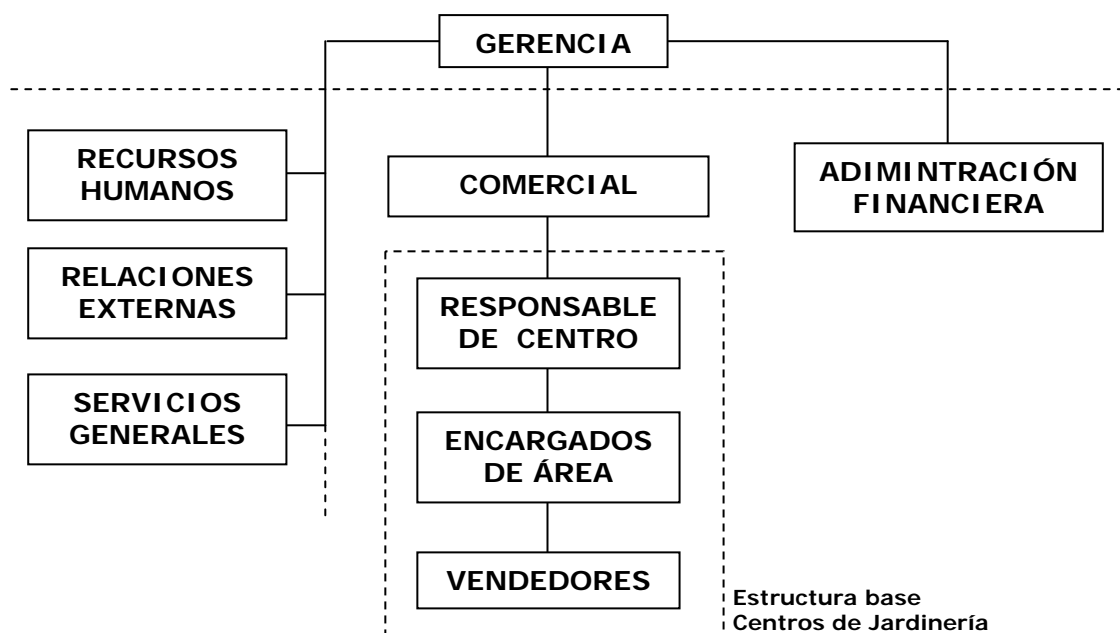
Los centros de jardinería han de cumplimentar con las siguientes funciones:

- o Control y dirección de las operaciones de trabajo.
- o Confección, custodia y reporte de la documentación de gestión.
- o Capacitación del personal.
- o Gestión del stock.
- o Dirección de los inventarios periódicos.
- o Control y elaboración de los ratios de gestión de la sección, departamento o establecimiento.
- o Gestión de tiempos de trabajo.
- o Control de la recepción de mercaderías.
- o Preparación y exposición del producto.
- o Montaje de mostradores y murales.
- o Venta de productos.

- Supervisión del correcto funcionamiento de las instalaciones.
- Control de mermas, escandallos y realización de pedidos e inventarios.
- Orientación al cliente sobre productos.
- Control del stock de mercancía asignada.
- Realización de pedidos de compras.
- Formalización de los pedidos de compras.
- Carga, descarga y recepción de mercancía.
- Transporte, preparación y reparto de mercancía.
- Cobro, retirada de fondos, mantenimiento de cambios y arqueos.
- Atención al cliente.
- Embolsado y preparación de pedidos.
- Cambios y devoluciones.
- Realización de inventarios.
- Venta de producto.
- Limpieza, vigilancia y mantenimiento.

Para el cumplimiento de cada una de las diferentes funciones nombradas anteriormente, es preferible la asignación de un responsable para llevarlas a cabo.

En función del tamaño de los centros de jardinería, volumen de personal, transacciones comerciales, diversificación de actividades, etc.,..., la estructura organizativa de la organización, se adecua a las necesidades. De esta manera, la estructura básica de los centros de jardinería se puede englobar en una estructura mayor, que contiene otros departamentos. Por ejemplo:



4.1.2. Plan de Formación

El plan de formación comprende aquellos conocimientos y prácticas que el personal de los centros de jardinería debe potenciar:

- **Atención al cliente**

Objetivo

Curso centrado en los modos y maneras de trato al cliente.

A quien va dirigido

Se recomienda que todo el personal de los centros de jardinería realizar dicho curso, sobretodo para nuevas incorporaciones.

Frecuencia

Semestralmente.

- **Técnicas de venta:**

Objetivo

Curso centrado en las técnicas para hacer efectiva la venta al cliente en los centros de jardinería.

A quien va dirigido

Responsables de áreas y vendedores.

Frecuencia

Semestralmente.

- **Cursos específicos:**

Objetivo

Curso específicos ofrecidos por proveedores de productos: barbacoas, maquinaria, abonos, etc.,...

A quien va dirigido

Responsables de áreas y vendedores.

Frecuencia

Depende del proveedor.

- **Cursos de carretilleros:**

Objetivo

Curso centrado a formar al personal que requiere el uso de elementos de mantenimiento pesados.

A quien va dirigido

Personal involucrado.

Frecuencia

Depende del proveedor.

La Asociación Española de Centros de Jardinería dispone de un plan de formación específico para centros de jardinería.

4.2. Entorno de trabajo

Los aspectos a considerar en el entorno de trabajo del personal de los centros de jardinería son por un lado, la indumentaria y por otro lado las herramientas que utilizan.

4.2.1. Imagen e indumentaria

Al personal que forma parte de los centros de jardinería se le puede proporcionar la siguiente indumentaria, diferenciando entre verano e invierno.

Indumentaria de Verano

- Pantalón corto.
- Polo.
- Camisa
- Delantal.
- Guantes
- Calzado de seguridad: para manipular cargas.
- Calzado convencional: para tareas de venta.

Indumentaria de Invierno

- Pantalón largo.
- Camisa
- Delantal.
- Sudadera.
- Chaleco
- Guantes
- Calzado de seguridad: para manipular cargas.
- Calzado convencional: para tareas de venta.

En cuanto a la imagen, cada uno de la indumentaria nombrada correspondiente a la parte superior del cuerpo, está identificada mediante el logo del centro de jardinería.

Igualmente se puede diferenciar la indumentaria del personal en base a la función que desarrollan. Esto se podría dar en que los vendedores y el personal de mantenimiento que comparten la misma zona de los centros de jardinería. De manera que el cliente puede diferenciar dirigirse al personal que precise.

4.2.2. Cuidado y orden de herramientas

Las herramientas y utensilios necesarios para llevar a cabo las tareas, se distinguen entre las que requiere cada uno de los responsables citados en el apartado 4.1.1 y las que requieren las funciones.

Las herramientas asignadas a las operativas en los centros de jardinería son:

- **Equipo de tratamiento fitosanitario:** utilización de equipos de pulverización de mochila para realizar dichas tareas. Considerar la posibilidad de externalizar este servicio a un proveedor.
- **Equipo de riego:** cabe distinguir entre el equipo de riego móvil, compuesto por mangueras y regaderas y el equipo de riego fijo, compuesto por un equipo de gota a gota o similar destinado aquellas estructuras o áreas fijas.
En cuanto a la programación de los equipos de riego automáticos, se debe considerar el cambio en la frecuencia y cantidad de riego en función de las modificaciones en la variedad de plantas.



- **Tijeras neumáticas:** utilizadas en la poda de árboles, en el caso que el garden pueda ofrecer el servicio a los clientes.
- **Carretillas metálicas:** utilizadas para el transporte de material dentro los centros de jardinería. Se deben adecuar a la carga a transporta así como al terreno.
- **Regaderas y mangueras:** contempladas como equipo de riego móvil. Considerar la distribución de puntos de agua en la estructura de los centros de jardinería.
- **Termómetro:** utilizado para controlar la temperatura de las diferentes zonas a climatizar.
- **Balanza:** su uso es para el peso de piedras y material a granel.

- **Máquina de cortacésped:** utilizadas en el caso que el garden pueda ofrecer el servicio a los clientes.
- **Escobas y rastrillos:** utilizadas para el mantenimiento y la limpieza de las diferentes zonas del centro de jardinería.
- **Gafas:** para aquellas operativas que puedan conllevar peligro por la emisión de partículas.
- **Limpiador de rosas:** destinado en la zona de flores cortadas en la preparación de ramos.
- **Cuter:** herramienta de diferentes usos.
- **Tijeras:** herramienta de diferentes usos.

Las herramientas asignadas a los diferentes responsables de los centros de jardinería:

- **Tijeras de podar:** destinado al mantenimiento de las diferentes plantas que se encuentran en el centro de jardinería.
- **Cinta métrica:** destinada a realizar mediciones y dimensionado de material vegetal y no vegetal.
- **Cúter:** herramienta para diferentes usos.
- **Etiqueta:** Identificación de aquellos productos que adquiere el cliente pero que no se lleva en el momento. La etiqueta se adhiere al producto elegido por el cliente con la identificación correspondiente para poder garantizar la entrega del producto específico escogido.
- **Rotulador:** utilizada para la identificación y el marcaje de productos.
- **Libreta:** Anotación de las necesidades del centro de jardinería: material agotado, material que requiere reposición, necesidades del cliente, etc.,...
- **Bolígrafo:** Anotación.

Recomendación

Las herramientas de que debe disponer el personal ha permitir realizar las tareas asignadas, así como atender las necesidades de los clientes del centros de jardinería.

Igualmente, el disponer de las herramientas necesarias evita desplazamientos excesivos en su busca.

4.3. Protección del trabajador

4.3.1. Riesgos laborales asociados

En todos los centros de trabajo se exigirá el estricto cumplimiento de las medidas y normas contenidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, aprobada por la Ley 31/1995 de 8 de noviembre.

Los riesgos laborales asociados a las operativas a llevar a cabo en los centros de jardinería se pueden diferenciar en:

- **Activos (A):** son todos aquellos riesgos laborales que pueden considerarse en las operativas diarias del personal de los centros de jardinería.
- **Pasivos (P):** son todos aquellos riesgos laborales relacionados con las instalaciones de los centros de jardinería.

A continuación se muestran algunos de los puntos más significativos:

	Riesgo	Prevención
A	Golpes y cortes por herramientas manuales, máquinas y objetos de manipulación	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener orden y limpieza en el puesto de trabajo. • Utilizar los equipos de protección adecuados. • Utilizar los equipos de trabajo con los sistemas de protección adecuados.
A	Caída al mismo nivel o distinto nivel.	<ul style="list-style-type: none"> • Usar calzado antideslizante. • En trabajos a más de 2 metros de altura, utilizar arnés y andamios según proceda.
A	Atropamiento en máquinas	<ul style="list-style-type: none"> • Protectores de los órganos mecánicos en movimiento. • Parar el motor de la máquina antes cualquier inspección o avería.
P	Peligro de las instalaciones y en las máquinas en uso y mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación eléctrica en cumplimiento del R.E.B.T. y con sus revisiones periódicas. • Mantenimiento de las máquinas conforme al fabricante y registrado. • Manejo correcto de cada máquina.
P	Incendio y Explosión	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento y manipulación correcta de los combustibles, • plaguicidas, fertilizantes y otros productos químicos. • No fumar en presencia de combustible. • Instalaciones eléctricas según R.E.B.T.
P	Inhalación de productos químicos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los equipos de protección individual adecuados y fumigar a favor del viento. • No comer, beber ni fumar durante la manipulación. • Lavarse las manos antes de fumar, beber o comer.
A	Proyección de partículas ojos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los equipos de protección ocular ante el riesgo de proyección de partículas, objetos o salpicaduras.
P	Lesiones en la piel por sustancias o animales	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la ropa de trabajo adecuada. • Emplear repelentes frente insectos.
A	Vibraciones	<ul style="list-style-type: none"> • No utilizar sin interrupciones una máquina que produzca vibraciones. • Mantenimiento correcto de las máquinas.
A/P	Ruidos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los protectores auditivos adecuados. • Realizar las revisiones periódicas. • No utilizar máquinas sin los dispositivos silenciadores o en mal estado.

4.3.2. Plan de pensiones

La Asociación Española de centros de Jardinería en la realización del primer convenio colectivo de empresas de centros de jardinería, ha incluido en el capítulo IX artículo 32 el plan de pensiones para el trabajador de los centros de jardinería.

Dicho artículo definen unas aportaciones por parte de los centros de jardinería del 0,8% del salario bruto anual para en beneficio del trabajador.

5. Empresa

En el ámbito de la empresa, se definen los estándares correspondientes a la imagen unificada que se pretende mostrar de los centros de jardinería asociados a la Asociación Española de Centros de Jardinería.

Los principales estándares se diferencian en:

- **Cultura de la empresa:** filosofía y valores de la empresa.
- **Área de venta:** estructura y recursos de la zona destinada a la venta de productos.
- **Área de trastienda:** estructura y recursos de la zona de soporte a la zona de ventas.

5.1. Cultura de la empresa

La cultura, filosofía y valores de los centros de jardinería tiene como fundamento:

- **Cliente**

El cliente tiene necesidades que se transforman en parámetros medibles en calidad, coste y servicio.

- **Personal**

El personal de los centros de jardinería debe mostrar el mejor comportamiento y respecto en la atención al cliente indiferentemente de la compra que realice.

Así mismo, debe disponer de los conocimientos y competencias técnicas necesarias para asesorar a los clientes.

- **Producto:**

La gama de productos, su presentación y los servicios asociados se presenta como elemento diferenciador de la calidad.

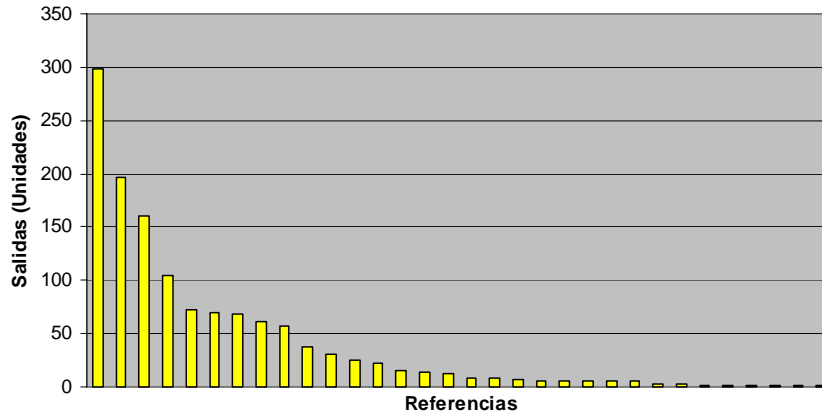
A nivel de centro de jardinería, focalizar los esfuerzos en aquellos productos que suponen la parte principal del negocio.

Recomendación

La clasificación del material en ABC, puede ayudar a definir cuales son aquellas referencias con más rotación, de manera que se pueden focalizar los esfuerzos en las referencias con más salida.

Para ello se deben registrar para cada una de las referencias todas las salidas efectuadas.

El gráfico resultante muestra visualmente, las referencias más importantes, llegando a conclusiones de que una parte muy importante de la facturación (un 80%) se concentra en un grupo de referencias pequeño.



La clasificación de productos según un ABC, permite priorizar acciones, tanto comerciales como de logística interna en los centros de jardinería, definiendo cuales son las referencias prioritarias.

5.2. Área de venta

5.2.1. Diferenciación de áreas

La diferenciación de las diferentes áreas de venta en que se dividen los centros de jardinería se puede realizar de la siguiente manera:

Zona	Área de venta Exterior	Área de venta Interior	Área de venta semicubierta
Plantas de exterior.	X		
Árboles, árboles frutales y arbustos.	X		
Tierras y áridos.	X	X	X
Macetas y jardineras	X	X	X
Parking.	X		
Fuentes.	X	X	X
Decoración exterior (celosías)	X		
Barbacoas.	X	X	X
Plantas de sombra.			X
Productos Fitosanitarios y abonos.		X	X
Decoración y Muebles.		X	
Bonsáis.		X	
Fuentes y surtidores.	X	X	X
Hogar y menaje.		X	
Animales de compañía		X	
Plantas interiores.		X	
Tienda.		X	X
Herramientas y complementos.	X	X	X
Cafetería		X	X
Aseos		X	
Diseño y paisajismo.		X	
Invernadero y floristería.		X	
Plantas artificiales.		X	
Zonas de Empaquetado y embalaje		X	

Los diferentes componentes de las diferentes áreas citadas, pueden ser incluidos en otras áreas o en diferentes áreas a la vez atendiendo criterios de comerciales, estéticos, físicos, comerciales,...

Recomendación

Las zonas de gran extensión, como pueden ser las zonas destinadas a árboles y arbustos, se puede optar por identificar las diferentes ubicaciones para facilitar la gestión de la misma.

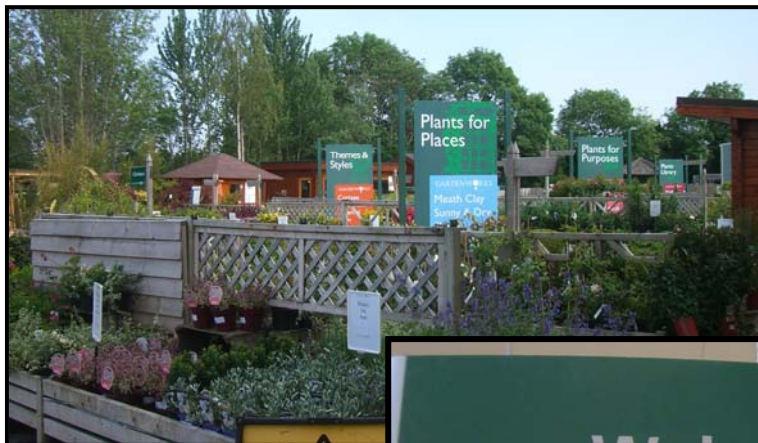
En el caso de árboles, los clientes suelen solicitar la entrega a domicilio dado el tamaño y las características del producto. En este caso, la identificación de las ubicaciones de la zona de árboles, puede facilitar la localización posterior del producto a servir.



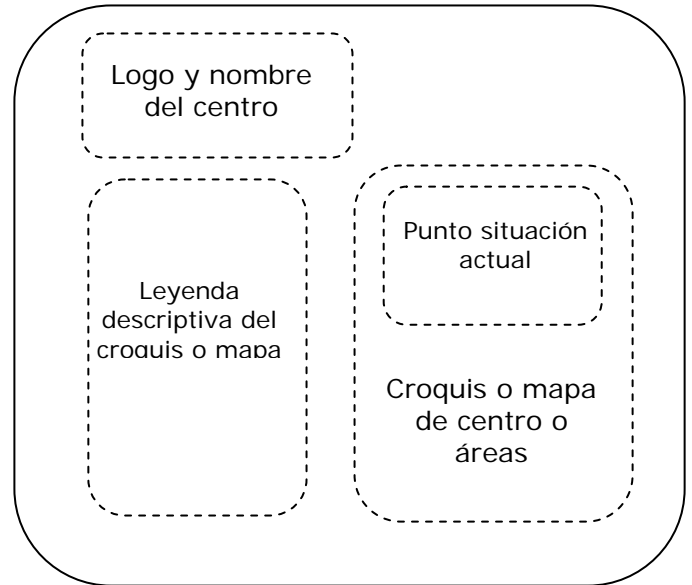
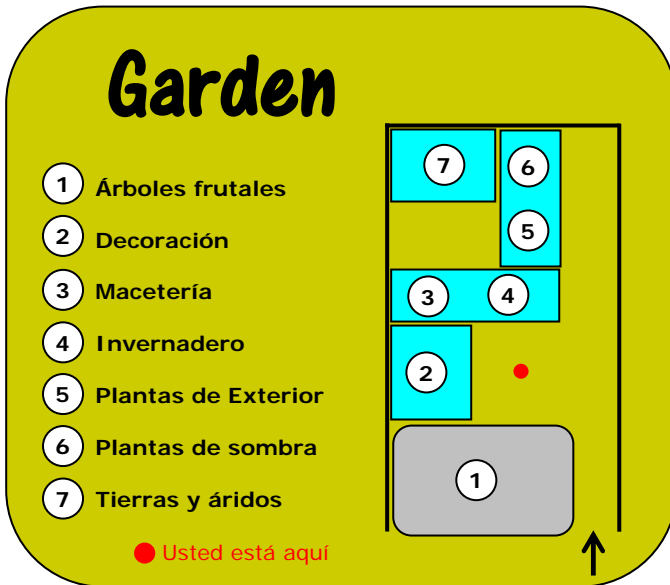
5.2.2. Señalización

La señalización asociada a los productos, zonas y operativas que se llevan a cabo en los centros de jardinería se engloban en los siguientes grupos:

- **Señalización:** hace referencia a la indicación mediante carteles de las diferentes zonas que contienen los centros de jardinería. Para ello se debe considerar los siguientes puntos:
 - o Desde cualquier zona en la que se encuentre el cliente, debe ser capaz de visualizar señalización indicativa de la zona donde se encuentra así como las áreas cercanas.



- Facilitar al cliente mediante un croquis de la estructura de los centros de jardinería la localización de las diferentes áreas y la localización del punto donde se encuentra.



- **Información producto:** carteles informativos de los productos o familia de productos expuestos a la venta indicando las siguientes características:

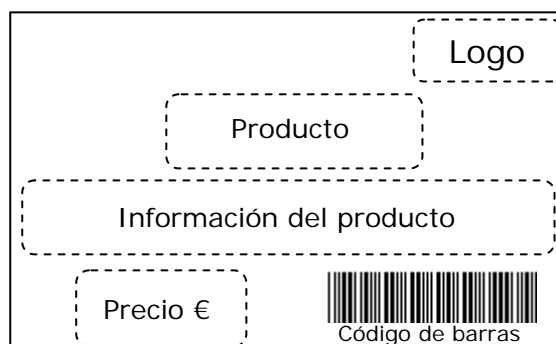
- Nombre técnico: Picus Carica,...
- Nombre común: Higuera,...
- Familia: Arbustos, Moraceae,...
- Tipo de planta: Hoja perenne, árbol de hoja caduca,...
- Porte: Forma esférica, copa densa.
- Altura o talla: 0.5m,
- Frutos: Higos comestibles a partir de junio.
- Floración: Primavera,
- Exposición: Sol, semisombra, sombra.
- Clima: Frío, templado, cálido,
- Riego: Escaso, frecuente, diario
- Suelo: Ácido, cualquiera,
- Época de poda: tras flor e invierno.
- Precio: XXX €



La Asociación Española de Centros de Jardinería, dispone de ejemplares de las principales plantas que se encuentran en los centros de jardinería.



- **Etiqueta del producto:** el producto unitario puede estar identificado con una etiqueta que contenga información del producto y además un código de barras que permita realizar la facturación en el punto de venta mediante la lectura del mismo. Además dicha etiqueta puede contener:
 - o Código de barras.
 - o Nombre común y nombre técnico.
 - o Precio.
 - o Información de la planta en concreto (Familia, exposición, poda, altura, riego, etc.,...)
 - o Logo del centro de jardinería.



Dado el volumen de referencias, el etiquetaje de productos se puede centrar en aquellos productos que lo requieran, teniendo en consideración:

- o Productos de gran consumo: dado la gran frecuencia de ventas de dichos productos, se puede definir en los terminales de punto de venta, un marcaje directo de producto. Se debe tener cuenta que el producto sea fácilmente reconocible para el personal de caja.

- Productos de precio económico: definición del precio global en los puntos de venta para aquellos productos de precio económico y con gran volumen de unidades.



- Código de barras del proveedor: tomar como código de barras el mismo que utiliza el proveedor. Esto requiere que sistema informático permita identificar y relacionar el código de barras del proveedor y el código de barras del cliente.
 - Productos no vegetales: debido a la movilidad de los productos no vegetales, y la utilización de montajes o de crossmarketing (productos complementarios), se recomienda la identificación con código de barras para facilitar la identificación del precio al personal de caja.
- **Paneles de Información:** promociones, ofertas, productos en liquidación, productos recomendados, información genérica de productos.



5.3. Área de trastienda

El área de trastienda comprende todas aquellas zonas las cuales no están destinadas para la venta al público sino para la organización y la operativa de los centros de jardinería.

Puede estar comprendida por las siguientes áreas:

- **Almacenes:** los almacenes se destinan principalmente al almacenamiento de materiales no vegetales, tales como elementos de decoración, productos estacionales (adornos navideños), productos fitosanitarios y abonos, tierras y áridos. Su principal función es la de proveer a las zonas de ventas mediante la reposición de material.

Recomendación

En la distribución de material en el almacén, se recomienda disponer del material de mayor rotación, es decir, aquel se que se toma más veces del almacén, los más cercano posible a la zona salida del almacén, de manera que los recorridos realizados para la búsqueda del mismo se reduzcan.



En cuanto a la organización del almacén, se recomienda definir ubicaciones e identificarlas visualmente de manera

- **Cámaras frigoríficas:** destinadas a las flores cortadas. En muchas ocasiones se disponen en la zona de floristería.
- **Muelles o zonas de carga y descarga:** zonas destinadas a la carga y a la descarga de camiones y transportes. Esta zona debe estar dotada de los elementos necesarios para realizar la carga y descarga del camión de la forma más rápida y segura posible. Igualmente, debe estar situada cerca de los almacenes en el caso de ser necesaria.
- **Zonas de preparación y acondicionamiento de productos:** destinadas a acondicionar y identificar los productos para el posterior traslado a la zona de venta al público.

Recomendación

La identificación de las diferentes zonas de la zona de preparación y en general de las zonas donde pueden interferir personal de áreas distintas, es preferible que esté identificado mediante zonas marcadas en el suelo.

De esta manera, se optimiza el orden y la limpieza de las diferentes zonas, así como, se facilita la comunicación entre departamentos.

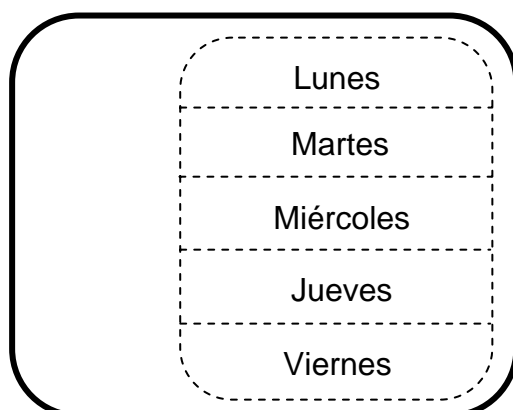
Por ejemplo, la utilización y el marcaje de una zona específica de material preparado, facilita a los responsables de reposición la identificación de productos preparados para la venta. Igualmente, evita mezclar productos preparados con productos pendientes de preparar así como agiliza las diferentes tareas a realizar.

- **Vestuario personal.**
- **WC personal:** servicios y baños destinados a los trabajadores del centro de jardinería, separados de los servicios y baños públicos.
- **Oficinas:** zona de gestión administrativa de los centros de jardinería.
- **Parking y zonas exteriores.**
- **Aulas de formación y talleres de cursos.**

Recomendación

- **Zonas de pedidos preparados:** espacio donde se encuentran ubicados los pedidos que se deben servir. Dicha zona está dividida en diferentes subzonas correspondientes a los pedidos a servir cada día de la semana, de manera que el personal encargado de entregas a domicilio, puede diferenciar fácilmente lo que debe servir en un día en concreto.

Igualmente, facilitar ubicaciones en dichas zonas para disponer de la documentación correspondiente a las expediciones (albaranes, facturas, dirección del cliente, etc.,...).



5.3.1. Equipos

Los centros de jardinería pueden disponer de los siguientes equipos:

- **Equipos informáticos:** para la gestión las necesidades administrativas, comerciales y de aprovisionamiento de los centros de jardinería.
- **TPV de cobro:** Terminales de punto de venta de los cuales se aconseja la localización estratégica tanto física como de sus alrededores. En las zonas cercanas a la zona de pago, se puede distribuir productos de baja rotación y tamaño para inducir al cliente a compras relacionadas.
- **TPV de albaranes:** se pueden definir puntos de venta para la realización de albaranes de aquellos productos que el cliente no se lleva consigo y que se entregarán posteriormente a domicilio.
- **Equipos de tratamiento fitosanitario:** se dispondrá de equipos fitosanitarios para el tratamiento y el control de los materiales vegetales en los centros de jardinería. Se puede considerar la posibilidad de externalizar dicha función a proveedores especializados.
- **Control climático:** las áreas y zonas que lo precisen deberán incorporar control de temperatura para asegurar el mejor estado para la plantas.
- **Maquinaria de manutención:** según la superficie y las necesidades se dispondrá de los elementos de manutención necesarios para llevar a cabo las tareas de logística interna. Los elementos que se pueden utilizar son:
 - o Toros.
 - o Carretillas elevadoras.
 - o Transpaletas manuales y eléctricas.
 - o Mini cargadoras.
- **Equipos de mantenimiento:** otros equipos pueden ser necesarios para facilitar al personal la limpieza, mantenimiento y acondicionamiento de las diferentes áreas de los centros de jardinería.
 - o Segadoras.
 - o Sopladoras.
 - o Aspiradoras.
 - o Barredoras autopropulsadas.
- **Camiones de reparto:** camiones frigoríficos, camiones de carga, camiones pluma, etc.,.... E función del volumen de entregas o servicios a domicilio, a función de reparto se puede asignar a proveedores externos.

5.4. Mantenimiento

El mantenimiento de las diferentes zonas comentadas anteriormente, se puede generalizar de la siguiente manera:

- **Equipos:** el mantenimiento se asigna a proveedores externos especialistas en los diferentes equipos que se encuentran en los centros de jardinería.
- **Trastienda y áreas de venta:** el mantenimiento de estas zonas se asigna al personal de los centros de jardinería.

Recomendación

La frecuencia y el horario de mantenimiento de las zonas de venta, se recomienda realizarla en horarios de no venta al público.

6. Procesos básico

En los procesos básicos en los centros de jardinería se puede diferenciar las operaciones que se llevan a cabo en el interior del centro de jardinería, es decir, aquellas el cliente no percibe y las operaciones que se llevan a cabo cara al cliente.

De esta manera se distinguen entre:

- **Procesos internos:** procesos que se llevan a cabo sin la percepción del cliente. Son operaciones de trastienda, como la descarga de camiones, primera ubicación, condiciones y áreas de almacenaje, identificación de áreas, etc.,...
- **Procesos Externos:** procesos en los que intervienen tanto los productos físicos y los clientes en el proceso de venta, como son la presentación en ubicación de venta, acondicionamiento y mantenimiento de equipamiento, empaquetado, envoltura y presentación de entrega.

6.1. Procesos internos

6.1.1. Proceso de descarga de camión

- **Ventanas horarias de recepción de material:**
 - o Definición de horarios de recepción y retirada de material.

Recomendación

La definición de la planificación del transporte conlleva beneficios a nivel de:

- Ocupación de muelles.
 - Coordinación con la logística interna del almacén, permitiendo programar los movimientos de material y de reaprovisionamiento con la recepción de material.
- **Zonas de recepción de material:**
 - o Especificar en la zona correspondiente, un área destinada a la recepción de mercaderías con los utensilios, elementos de mantenimiento y recursos necesarios para llevar a cabo la operativa.
 - o En función de la estructura del centro de jardinería, dicha zona puede estar ubicada en el mismo parking de clientes o bien en una zona diferenciada.



- **Recepción del material:**
 - o Verificar que el material recibido coincide con el pedido realizado, realizando una verificación de la cantidad de entrada.
 - o Comprobación que el material recibido se haya en buenas condiciones fisiológicas y sanitarias. En caso que se detecte alguna alteración del estado óptimo de recepción, se puede considerar la devolución al proveedor de la totalidad de la mercancía.
 - o En el caso de material vegetal se procederá a la identificación de las unidades mediante etiquetas y se dispondrá el material

- en las carretillas metálicas para proseguir con el reaprovisionamiento de los puntos de venta.
- En el caso de material no vegetal, una vez desempaquetado, se destinará parte del material para reaprovisionar los puntos y/o lineales de venta y parte al almacenamiento si fuera conveniente.
 - Se procederá a dar de alta el material en el sistema de gestión de stock del sistema informático en el caso que sea necesario.
- **Flujo de material VS Flujo de cliente:** definición de las rutas de recepción, reaprovisionamiento y retirada de material, para que no interfieran en los flujos de cliente, para ello se debe considerar:
- Horario y frecuencia del flujo de materiales.
 - Definición de rutas internas diferenciadas para flujos internos y para flujos de clientes.

6.1.2. Proceso de control y reposición material

- Control sanitario de las plantas:

- Eliminación de las malas hierbas y restos vegetales con el objetivo de evitar plagas y enfermedades. Esta tarea se realizará diariamente bajo la organización del responsable de zona
- Adición en las dosis adecuadas del abono y los nutrientes necesarios.
- Detección preventiva de plagas y definición de zona de cuarentena.
- Establecer la gravedad del diagnóstico y relacionarlo con el tratamiento a seguir.

- Método de reposición de material:

- Los responsables de reposición de material serán el personal directo de las diferentes áreas de los centros de jardinería.
- La reposición de material se realizará con material que se ha recibido, preparado en las carretillas metálicas.
- Los movimientos de reposición de material, en la medida de lo posible, se aconsejan que no se realice en vacío. Por ejemplo, realizar un movimiento de reaprovisionamiento y de vuelta depositar los productos en mal estado en los contenedores correspondientes.

6.1.3. Limpieza

La definición del proceso de limpieza debe contemplar los siguientes aspectos:

- **Donde:** especificación de las áreas y los puntos susceptibles de acumular suciedad.
- **Quién:** la persona o personas encargadas de realizar la limpieza.
- **Cuando:** el horario o la frecuencia con la que se debe realizar la tarea.
- **Cómo:** definición de las herramientas y el método a utilizar.

Donde	Quién	Cuando	Como
Limpieza del suelo	Personal de los centros de jardinería.	Frecuencia: Diario Horario: 14h/20h	Herramienta: escoba. Observaciones: depositar en contenedor residuos orgánicos
Limpieza de cristales	Externalizado	Frecuencia: mensualmente	
Polvo	Personal de los centros de jardinería.	Frecuencia: semanalmente	Herramienta: trapos y plumeros.
Zonas exteriores	Personal de mantenimiento.	Frecuencia: diariamente.	Herramientas: aspiradoras, sopladoras.

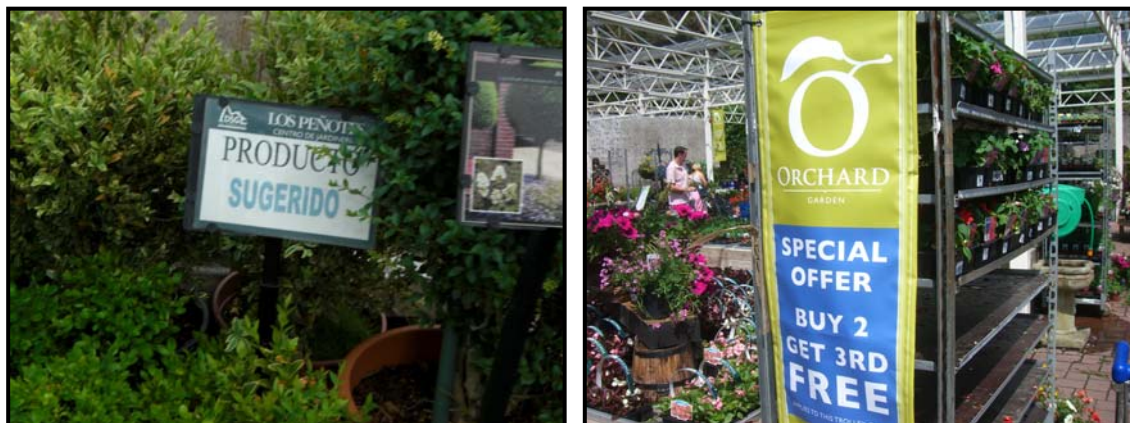
6.1.4. Retirar productos obsoletos, reciclaje y control de mermas.

- **Frecuencia de retirada de productos obsoletos:**
 - o Por lo que se refiere a materiales vegetales, se realizará el control de material en mal estado en el proceso de reaprovisionamiento.
 - o Los materiales no vegetales susceptibles de obsolescencia pueden ser los fitosanitarios y semillas, así como productos estacionales que se deban almacenar.
- **Ubicación de productos obsoletos:** los materiales vegetales y no vegetales obsoletos se procederá al reciclaje en los contenedores correspondientes de plástico y material orgánico.
- **Control de mermas:** Los materiales vegetales en mal estado se procederá al descuento en la gestión de stocks del sistema informático.

6.2. Procesos externos

6.2.1. Acondicionamiento de la Estructura externa

- **Información productos:** actualizar toda la información referente al producto expuesto. Se puede considerar:
 - o Dar de alta el material: Definir departamentos o responsables en cargados de actualizar la base de datos de los productos. Se aconseja que dicha tareas sea realizada de forma sistemática, con comunicación con los responsables de adquirir nuevos productos, estableciendo un protocolo definido.
 - o Mantenimiento de la base de datos: igualmente, se debe actualizar la base de datos (precios, información, modificaciones) así como dar de baja aquellos productos obsoletos.
 - o Etiquetas identificativas: los productos expuestos deben contener la identificación del producto y el precio.
 - o Carteles de información de los productos expuestos: se aconseja definir responsables de mantenimiento de los carteles de información de productos y familias de productos, así como responsables de generar nueva información en el caso de adquirir nuevos productos.



- **Mostradores y murales:** los elementos y estructuras para la exposición de productos.
 - o Se deben adaptar a las necesidades de los productos expuestos.
 - o Se debe garantizar la optimización y la reposición de las bandejas y estructuras de exposición, evitando tener puntos de exposición vacíos.
 - o Actualización de los montajes con productos de temporada.

- **Puntos de información:** se pueden establecer puntos de información fijos, donde los clientes pueden dirigirse para solicitar atención, para realizar preguntas y solicitar asesoramiento. Igualmente, se considera al personal de los centros de jardinería como puntos de información móviles.



6.2.2. Acondicionamiento del punto de venta

- **Preparación puesto de presentación de productos:** se puede realizar en base a diferentes criterios.
 - o Reconocer las diferentes zonas de exposición atendiendo a las características de espacio, luz y acceso luminoso.
 - o Distribuir en un plano las zonas de exposición teniendo en cuenta los puntos fríos y puntos calientes previendo el posible cambio entre ellos.
 - o Diseñar la exposición en base a una temática elegida.
 - o Seleccionar iluminación, colores y texturas en base a las características de los productos a exponer.

- **Ubicar productos en los espacios destinados a la comercialización:**
 - o Agrupar la mercancía según sus características estéticas y su afinidad comercial.
 - o Agrupar la mercancía por grupos de familias.
 - o Situar el género cuidadosamente en aquellos espacios previamente ambientados, teniendo en cuenta un fácil intercambio de los productos.
 - o Cross marketing: considerar productos complementarios para su exposición conjunta.



- **Montajes: Confeccionar composiciones con plantas, flores y verdes de corte.**
 - o Seleccionar las plantas, flores y/o verdes de corte según la temática solicitada.
 - o Elegir el recipiente, sustrato, esponja y material de atado según la composición a realizar.
 - o Ubicación de las composiciones confeccionadas en el centro de jardinería, según temporada, ocasión y bajo criterios estéticos.



6.2.3. Formatos de presentación

- **Entrega a cliente:** la entrega al cliente debe garantizar el perfecto estado en el transporte del producto, así como aconsejar la mejor manera de realizarlo.

- **Empaquetado y envoltura:**
 - o Empaquetar los productos para protegerlos, mediante un cerramiento total o parcial.

 - o Seleccionar los posibles materiales para el empaquetado según las características del género:
 - Bolsas de plástico: compras genéricas.
 - Bolsas de papel: destinado a compras de productos de decoración o de gama alta media.
 - Bandejas de cartón: para el transporte de volúmenes pequeños de plantas en macetas.
 - Tubos y fundas de plástico: para proteger la integridad de la planta.
 - Papel para regalo.
 - Papel para productos delicados (burbujas, cartón, etc,...)

 - o Identificar los materiales empleados para el empaquetado de un producto en la zona de preparación.

 - o Facilitar al cliente elementos de embalaje para el autoservicio asistido. Se aconseja disponer e identificar la ubicación de elementos de embalaje en las diferentes zonas y áreas de los centros de jardinería.



7. Atención y servicio al cliente

Los procesos en los que el cliente percibe y recibe la acción de los mismos, y se diferencian:

- **Procesos de atención al cliente:** son aquellos relacionados con la consulta y ventas en los centros de jardinería, que implican una interacción entre el cliente y el personal de los centros de jardinería.
- **Procesos de Servicio al cliente:** son servicios adicionales a la venta física, en los que centro de jardinería ofrece un servicio con el objetivo de fidelizar al cliente.

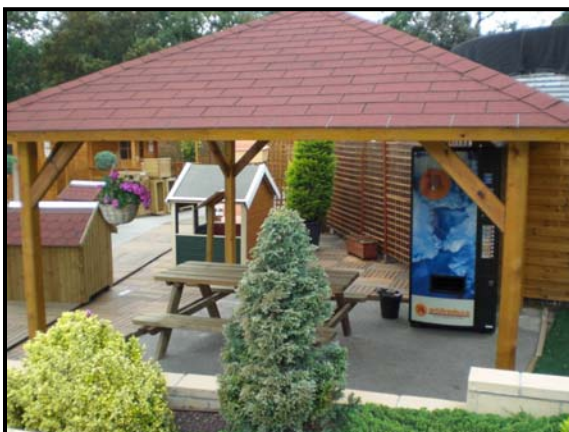
6.3. Atención al cliente

La atención al cliente contempla todos aquellos procesos en los que el personal de los centros de jardinería interviene en la venta de productos.

- **Atención personal:** los clientes que precisan de información de los productos para realizar la venta, es aconsejable que sean seguidos y atendidos por los vendedores de la zona en la que se encuentra el cliente.
- **Autoservicio asistido:** aquellos clientes que no precisan de asistencia del personal de los centros de jardinería, los cuales realizan las compra de forma independiente.
- **Comunicación directa con el cliente:** contacto vía teléfono, web o email para atender las dudas y preguntas de los clientes.
- **Comunicación indirecta con el cliente:** incorporación de productos y/o reportajes en revistas de decoración, campaña de medios, realización de cursos y talleres para clientes y niños.
- **Atención en caja:** definición de protocolo de actuación para la atención en caja basado en la comunicación con el cliente y la comprobación de la compra efectuada y la facturación.
- **Ticket comprobante de venta:** información en el reverso de condiciones de cambio o devolución así como el plazo máximo de devolución. Información adicional de página web, horarios del centro, teléfono de contacto.

6.4. Servicio al cliente

- **Servicios en los centros de jardinería:** párking, zonas de ocio para niños, zona de cafetería, material de protección para los automóviles, cestas y carros para el transporte de productos.



- **Servicios adicionales:**
 - o Entregas y transporte a domicilio: Controlar periódicamente las fechas y horas de las entregas de productos, planificación de la logística adecuada para la entrega, garantizar el estado óptimo del producto en la entrega, formalizar el servicio a domicilio con un recibo, que justifique la entrega, hora y fecha.
 - o Estudio de plagas y enfermedades.
 - o Servicios de postventa: asesoramiento del cliente ante cualquier duda o queja, realización de acciones promocionales y comprobar la satisfacción del cliente.
 - o Tarjetas de fidelidad y descuentos.
 - o Gestión de servicios externalizados: paisajismo, poda de árboles, controles fitosanitarios.
 - o Otros servicios: plantaciones, asesoramiento de diseño, etc.,...

Esta documentación pertenece a la Asociación Española de Centros de Jardinería (AECJ). No está permitida la reproducción total o parcial así como la distribución o la modificación de la misma sin el consentimiento de AECJ.

Distribuido el 20 de Mayo de 2008.

AECJ – Asociación Española de Centros de Jardinería.

Agradecer la colaboración de los centros de jardinería:

Garden Center La Noguera

Viveros Casla Jardinería

Garden Center Los Peñotes

Vivers Ernest

Centre Jardinería Batlle

