



**Curso en Atención e Información de la
Demanda de Prestación de Servicios
Funerarios y Realización de las
Operaciones de Cobro Online**



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

El objetivo del Curso en Atención e Información de la Demanda de Prestación de Servicios Funerarios y Realización de las Operaciones de Cobro es proporcionar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para poder desempeñarse eficazmente en el sector funerario, especialmente en el área de atención al cliente y cobro.

Algunos de los objetivos específicos del curso pueden incluir:

- Comprender los procedimientos y normas básicas relacionadas con la prestación de servicios funerarios.
- Desarrollar habilidades para la atención al cliente y la comunicación efectiva en situaciones sensibles.
- Aprender a realizar operaciones de cobro de manera eficiente y eficaz, teniendo en cuenta las normas y políticas de la empresa.
- Conocer las técnicas y estrategias de venta para poder ofrecer los servicios funerarios a los clientes potenciales.
- Adquirir conocimientos sobre los diferentes tipos de servicios funerarios y sus características.
- Familiarizarse con los procedimientos y documentos necesarios para la realización de servicios funerarios.
- Comprender las responsabilidades legales y éticas relacionadas con la prestación de servicios funerarios.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES.

1. Empatía y asertividad:
2. Principios básicos.
3. Escucha activa.
4. Comunicación presencial.
5. Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
6. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
7. Expresión verbal: calidad, formas, etc.
8. Comunicación no verbal.
9. Comunicación no presencial:
10. Modelos de comunicación telefónica.
11. Expresión verbal a través del teléfono.
12. Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica.
13. Reglas de la comunicación telefónica.
14. Comunicación escrita (Cartas, Faxes, Correo electrónico: elementos clave).

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DEL PROCESO DE DUELO.

1. La muerte en nuestra sociedad.
2. Aspectos psicológicos básicos de la muerte.
3. El shock y el trauma psicológico.
4. El duelo:

5. Características del duelo.
6. Fases del duelo.
7. Tipos de duelo en función del contexto y circunstancias de la muerte.
8. Predictores de mala evolución del duelo.
9. El duelo en los niños.
10. Cuidados primarios de duelo.
11. Atención “in situ” a familiares del difunto.
12. Acogida a familiares y dolientes.
13. Atención a los visitantes.
14. Orientación legal.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE INSTALACIONES FUNERARIAS.

1. Características, usos y horarios.

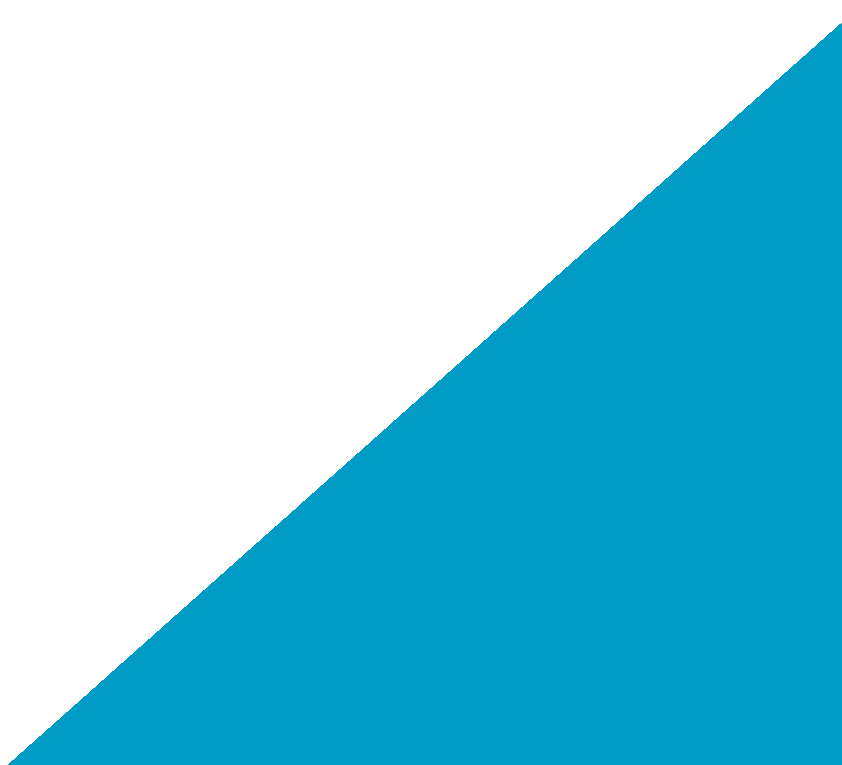
UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPOSICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FUNERARIOS.

1. Técnicas de venta asociados al servicio funerario.
2. Tipología de productos y servicios funerarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

1. Documento identificativo del solicitante del servicio funerario.
2. Documentación de fallecido:
3. DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros.
4. Certificado de defunción.
5. Documento judicial de defunción.
6. Pólizas de seguros de decesos: interpretación y coberturas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS ADMINISTRATIVOS VINCULADOS A LOS SERVICIOS FUNERARIOS.

1. Elaboración de presupuestos y facturas.
 2. Conceptos.
 3. Autorizaciones y compromisos de pago.
 4. Actividades de cobro y arqueo de caja.
 5. Formas de financiación y pago.
 6. Protocolos de una empresa funeraria vinculados a la contabilidad.
- 

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días del año.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

80 horas

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

