



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF2008_2 Atención e Información de la Demanda de Prestación de Servicios Funerarios y Realización de las Operaciones de Cobro

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En el ámbito de los servicios al consumidor, es necesario conocer los diferentes campos de la atención al cliente y organización de protocolo en servicios funerarios, dentro del área profesional de servicios socioculturales y a la comunidad. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro.

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es