

SSCI0312 ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO EN SERVICIOS FUNERARIOS



350,00 € - 450,00 €

En el ámbito de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad es necesario conocer los aspectos fundamentales en Atención al Cliente y Organización de Actos de Protocolo en Servicios Funerarios. Así, con el presente curso del área profesional Servicios al Consumidor se pretende aportar los conocimientos necesarios para conocer los principales aspectos en Atención al Cliente y Organización de Actos de Protocolo en Servicios Funerarios.

Categorías: [Atención al Cliente](#), [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	280 h
Modalidad	Online

Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

1. MÓDULO 1. MF2008_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE 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. Comunicación presencial.
3. Comunicación no presencial:

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. Atención "in situ" a familiares del difunto.

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:

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

1. Elaboración de presupuestos y facturas.
2. Actividades de cobro y arqueo de caja.
3. Formas de financiación y pago.
4. Protocolos de una empresa funeraria vinculados a la contabilidad.
5. MÓDULO 2. MF2009_2 ORGANIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUNERARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN OFICIAL, LEGAL E INTERNA VINCULADA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

1. Documentación necesaria para la prestación del servicio funerario:
2. Documentación oficial y legal vinculada al servicio funerario.
3. Documentación interna vinculada al servicio funerario. Tratamiento manual e informático.
4. Tramitación de documentación ante organismos competentes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASIFICACIÓN DE ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

1. Elementos que preservan la memoria de la persona fallecida: Recordatorios, esquelas, entre otros.
2. Elementos ornamentales: Coronas, centros florales, entre otros.
3. Proveedores y tramitación documental con ellos.
4. Redacción de textos para los elementos complementarios de la prestación del servicio funerario.
5. Criterios de calidad en la elaboración de textos para los elementos complementarios de la prestación del servicio funerario.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN CON LOS DEPARTAMENTOS IMPLICADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

1. Recursos materiales y humanos necesarios en la prestación de servicios funerarios.

2. Protocolo de comunicación en la empresa. Comunicación interdepartamental.
3. Documentación vinculada a la comunicación interdepartamental en servicios funerarios. Tratamiento manual e informático de la documentación.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA BÁSICA APLICADA A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS.

1. Normativa de prevención de riesgos laborales.
2. Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
3. Normativa de Protección de datos.
4. Normativa sobre Registro Civil.
5. MÓDULO 3. MF2010_2 ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS DE PROTOCOLO FUNERARIO Y ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA PERSONA SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS USUARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DE PROTOCOLO FUNERARIO.

1. Ritos y cultos funerarios relativos a las necesidades mortuorias.
2. Protocolo funerario.
3. Elementos que acompañan al acto.
4. Protocolos de calidad del servicio funerario.
5. Normativa de protección de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INFORMACIÓN A SOLICITANTES, FAMILIARES Y PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FUNERARIOS.

1. Instalaciones vinculadas a la prestación del servicio funerario. Elementos de uso no evidente.
2. Técnicas de acompañamiento y acomodación de las personas usuarias del servicio funerario en las distintas fases del mismo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA BÁSICA APLICADA A LOS ACTOS DE PROTOCOLO DE SERVICIOS FUNERARIOS.

1. Normativa de prevención de riesgos laborales.
2. Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
3. Normativa medioambiental.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FUNERARIOS.

1. Detección de necesidades de las personas usuarias de servicios funerarios.
2. Atención a sugerencias, quejas y/o reclamaciones de personas usuarias de servicios funerarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL VINCULADA A LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

1. Licencia de enterramiento.
2. Licencia de incineración.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ANÁLISIS DE ELEMENTOS Y/O DOCUMENTACIÓN QUE SE ENTREGA AL FINALIZAR EL PROCESO.

1. Título de derecho funerario.
2. Certificado de cenizas.
3. Relicarios.
4. Urnas de cenizas.

