

Protocolo funerario, la mejora del servicio

Los clientes son el centro de cualquier empresa, comprenderlos, entenderlos y darle lo que puedan necesitar, será un objetivo estratégico de cualquier empresa. La Atención al cliente marcará la diferencia entre unas empresas y otras, se convierte así en un **elemento diferenciador**.

La importancia de las correctas maneras de comportamiento son necesarias para las relaciones interpersonales, en especial cuando se trata del sector funerario y de atender a las familias. Es necesario entender la importancia del uso del protocolo en el sector funerario por la necesidad de dar un mejor servicio en momentos claves y con familias que lo demandan.

En esta acción formativa se aportarán y desarrollarán pautas genéricas y transversales a toda la organización para que los profesionales mejoren la imagen y den un servicio profesional cuando las circunstancias lo requieran, y lo haremos con una metodología innovadora y diferente, centrada en el alumno.

Destinatarios

El curso está orientado para todos los profesionales que desarrollan su labor en el sector funerario.

Metodología

La acción formativa se llevará a cabo a través de una metodología eminentemente práctica, proactiva y participativa, donde los contenidos temáticos, se ajustarán a las características de **la empresa y de los participantes**.

Dichos contenidos se verán alternados y complementados por actividades prácticas en las diferentes sesiones que le ayudará a los alumnos a comprender y afianzar lo aprendido. Además se contará con **elementos de apoyo, seguimiento y reforzamiento** que harán del curso una herramienta completa de aprendizaje; plataforma online de contenidos complementarios, seguimiento y Tutorización, etc.

Objetivos

Objetivo general: Analizar y desarrollar el Protocolo en el sector funerario.

Los **objetivos** de la acción formativa serán:

- Analizar el concepto de protocolo y su importancia en el sector funerario.
- Conocer los elementos y simbología del protocolo en el rito funerario.
- Mejorar la comunicación con las familias durante la prestación de los servicios.
- Conocer procesos de atención Telefónica al cliente que permitan una mejora en los resultados profesionales
- Entrenar competencias y habilidades para desarrollar la atención al cliente: asertividad, comunicación, escucha, empatía, proactividad, inteligencia emocional, etc.

Contenidos

Los contenidos del curso son:

- 1. Introducción**
- 2. Qué es el protocolo**
 - El rito funerario
- 3. El porqué del protocolo en el rito funerario**
- 4. Las honras fúnebres**
- 6. Antes del funeral**

- Sugerencias para el primer contacto con la familia
- 7. Comunicación del fallecimiento. La esquela**
- 8. Los pésames**
- Pésames por escrito
 - Pésames de palabra
- 9. Velatorio. Capilla ardiente**
- 10. Funeral (religioso o civil)**
- El recordatorio
 - El funeral civil
 - El funeral de Estado
- 11. Condecoración póstuma**
- 12. Celebración de un sepelio: El caso del fallecimiento de un alcalde**
- Comunicado oficial del fallecimiento del Sr. Alcalde-Presidente
 - Pleno extraordinario
 - Recepción de autoridades
 - Instalación de la capilla ardiente en el Salón de Plenos
 - Traslado del difunto al Ayuntamiento
 - Llegada al Ayuntamiento
 - Apertura de la capilla ardiente al público
 - Traslado del féretro a la iglesia
 - Funeral
- 13. Simbología en el protocolo funerario**
- Banderas
 - Himnos
 - El simbolismo de las flores
 - Simbología del Ciprés
 - El negro, color del luto
 - El luto oficial

Temporalización

El curso se desarrollará en 14 horas, en dos módulos de 7 horas cada uno