

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



El duelo y la atención funeraria v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Conocer las funciones que desarrolla el servicio funerario y su ámbito de trabajo.

Reconocer los criterios de medición y los objetivos que se deben satisfacer para ofrecer una mayor calidad del servicio.

Identificar las fases del duelo y tipologías.

Adquirir habilidades de comunicación y trato al cliente.

Contenidos:

UD1 El servicio funerario

1.1. Concepto y tipos de servicios

1.2. La calidad en el servicio

UD2 La familia

2.1. Estado de la familia

2.2. Concepto y fases del duelo

2.3. Características del duelo

2.4. Duelo complicado

UD3 La atención a la familia



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



3.1. Necesidades y expectativas de la familia

3.2. ¿Qué podemos hacer?

3.3. Habilidades de comunicación

UD4 El profesional del sector funerario

4.1. Características generales y funciones

4.2. Prevención de riesgos laborales: el estrés en el sector funerario