

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

CONOCER CÓMO FUNCIONA UN SISTEMA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FUNERARIAS.
ANALIZAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LAS EMPRESAS FUNERARIAS.
APRENDER LAS DIFERENTES TÉCNICAS O HABILIDADES NECESARIAS PARA PRESTAR UN MEJOR SERVICIO.
CONSIDERAR LOS DIFERENTES MOMENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS Y QUÉ PROCESOS SE REALIZAN EN ELLOS.
DISTINGUIR LAS SITUACIONES DIFÍCILES MIENTRAS SE REALIZA EL SERVICIO FUNERARIO CON EL CLIENTE Y ANALIZAR CÓMO ABORDARLAS.R256

Contenidos:

UD1.- CONCEPTO DE CALIDAD APLICADO A LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. INTRODUCCIÓN
- 1.2. CALIDAD
- 1.3. EL SERVICIO
- 1.4. EL CLIENTE
- 1.5. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
- 1.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
- 1.7. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 1.8. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

UD2.- NECESIDAD E IMPORTANCIA DEL CLIMA DE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE: LA DEMANDA Y LA IMAGEN DE EMPRESA



- 2.1. LA DEMANDA
- 2.2. LA EMPRESA FUNERARIA
- 2.3. ELEMENTOS QUE CONSTITUYEN LA IMAGEN DE LA EMPRESA
- 2.4. LA PROYECCIÓN EXTERNA: PÁGINAS WEB

UD3.- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN NECESARIAS EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- 3.1. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
- 3.2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN PARA VERBAL
- 3.3. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL
- 3.4. COMPETENCIAS PERSONALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UD4.- LOS DIFERENTES MOMENTOS EN LA ATENCIÓN: PRIMER CONTACTO/ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO/ENTREVISTAS DE CIERRE

- 4.1. LOS DIFERENTES MOMENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- 4.2. PRIMER CONTACTO CON EL CLIENTE
- 4.3. TRÁMITES QUE REALIZAN LOS SERVICIOS FUNERARIOS
- 4.4. ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO
- 4.5. ENTREVISTAS DE CIERRE

UD5.- TÉCNICAS COMUNICATIVAS PARA FACILITAR LA CONFIANZA Y EL CLIMA FACILITADOR DE LA CORRECTA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 5.1. CLAVES PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- 5.2. TÉCNICAS PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN
- 5.3. EL CONTEXTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 5.4. FACTORES DETERMINANTES
- 5.5. MANIFESTACIONES DEL DUELO
- 5.6. ATENCIÓN AL DOLIENTE

UD6.- CLAVES PARA ABORDAR LAS SITUACIONES DIFÍCILES EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- 6.1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS FUNERARIAS
- 6.2. SITUACIONES DIFÍCILES EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE
- 6.3. CLAVES PARA ABORDAR LAS SITUACIONES DIFÍCILES
- 6.4. COMO REALIZAR UNA QUEJA FRENTE A UN SERVICIO FUNERARIO
- 6.5. RECLAMACIONES
- 6.6. LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS EMPRESAS FUNERARIAS
- 6.7. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



6.8. ÍNDICE NACIONAL DE DEFUNCIONES

6.9. NORMATIVA DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS EN ESPAÑA