







IN
—
BU

***MF2008_2 Atención e In
de Prestación de Se***



INESEM

SINESS SCHOOL

***formación de la Demanda
servicios Funerarios y***

Realización de las C

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada
empre

MF2008_2 Atención e Info Prestación de Servicios f las Operacio

duración total: 80 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito de los servicios al consumidor, es necesaria atención al cliente y organización de protocolo en servicio de servicios socioculturales y a la comunidad. Así, con e conocimientos necesarios para la atención e información funerarios y realización de las operaciones de cobro.

+ Información Gratis



+ Información Gratis

Comanda de Prestación de Servicios Funerarios y Operaciones de Cobro



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Aplicar procesos de atención a las personas solicitantes de servicios funerarios, teniendo en cuenta protocolos de calidad y los mismos.
- Determinar la demanda de personas solicitantes y/o familiares para la prestación de servicios funerarios y a la existencia de procedimientos.
- Especificar recursos humanos, medios materiales, instalaciones y condiciones para la prestación de un servicio funerario, elaborando un presupuesto.

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de la Formación de Información de la Demanda de Prestación de Servicios de Cobro, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia que va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales por experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la vía del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las distintas Comunidades Autónomas, así como el Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales por experiencia laboral).

+ Información Gratis

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en el sector funerario en el ámbito público como privado, por cuenta ajena o de forma independiente, bajo la supervisión de la persona superior responsable.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición de cursos de Formación Continua
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL ALUMNO

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los cursos de

Nombre de la Acción de Formación

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación Continua
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con el número

Con una calificación de 5

Y para que conste expido la presente en
Granada, a (día) de (mes) de 2008.

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello



forma de bonificación

+ Información Gratis

Ordenanza de Prestación de Servicios Funerarios y Operaciones de Cobro

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

ción INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

presente TITULACIÓN en
mes(es) de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los servicios
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe seguir un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder pasar.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF2008_2 Atención e Información de

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Comanda de Prestación de Servicios Funerarios y Operaciones de Cobro



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis

MF2008_2 Atención e Información de la Demanda Realización de las O



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Comanda de Prestación de Servicios Funerarios y Operaciones de Cobro



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendario
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

anda de Prestación de Servicios Funerarios y Operaciones de Cobro

ra la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue
de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alum
sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac
lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos,
seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUN OPERACIONES DE COBRO

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS

1. Empatía y asertividad:

- 1.- Principios básicos.
- 2.- Escucha activa.

2. Comunicación presencial.

- 1.- Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
- 2.- Comunicación con una o varias personas: diferencias.
- 3.- Expresión verbal: calidad, formas, etc.
- 4.- Comunicación no verbal.

3. Comunicación no presencial:

- 1.- Modelos de comunicación telefónica.
- 2.- Expresión verbal a través del teléfono.
- 3.- Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica.
- 4.- Reglas de la comunicación telefónica.
- 5.- Comunicación escrita (Cartas, Faxes, Correo electrónico)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DEL PROCESO

1. La muerte en nuestra sociedad.
2. Aspectos psicológicos básicos de la muerte.
3. El shock y el trauma psicológico.
4. El duelo:

+ Información Gratis

- 1.- Características del duelo.
 - 2.- Fases del duelo.
 - 3.- Tipos de duelo en función del contexto y circuns
 - 4.- Predictores de mala evolución del duelo.
 - 5.- El duelo en los niños.
 - 6.- Cuidados primarios de duelo.
5. Atención "in situ" a familiares del difunto.
- 1.- Acogida a familiares y dolientes.
 - 2.- Atención a los visitantes.
 - 3.- Orientación legal.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE INSTALAC

1. Características, usos y horarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPOSICIÓN DE PRODUCTOS

1. Técnicas de venta asociados al servicio funerario.
2. Tipología de productos y servicios funerarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTA/ FUNERARIO.

1. Documento identificativo del solicitante del servicio f
2. Documentación de fallecido:
 - 1.- DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otro

+ Información Gratis

- 2.- Certificado de defunción.
- 3.- Documento judicial de defunción.
- 4.- Pólizas de seguros de decesos: interpretación y

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- 1.Elaboración de presupuestos y facturas.
 - 1.- Conceptos.
 - 2.- Autorizaciones y compromisos de pago.
- 2.Actividades de cobro y arqueo de caja.
- 3.Formas de financiación y pago.
- 4.Protocolos de una empresa funeraria vinculados a la

+ Información Gratis