







***SSCI0312 Atención al Cliente
Actos de Protocolo e***



INESEM

SINESS SCHOOL

***Cliente y Organización de
n Servicios Funerarios***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empre**

SSCI0312 Atención al Cliente y Organización Actos de Protocolo e

duración total: 280 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito de la familia profesional Servicios Socioculturales y de Acción Social, se pretende conocer los aspectos fundamentales en Atención al Cliente y Organización de Servicios Funerarios. Así, con el presente curso del área de Formación Profesional de Atención al Cliente y Organización de Actos de Protocolo en Servicios Funerarios, se pretende aportar los conocimientos necesarios para con

+ Información Gratis



+ Información Gratis



a quién va dirigido

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

+ Información Gratis

objetivos

- Atender e informar en la demanda de prestación de se de cobro.
- Organizar las prestaciones de servicios funerarios.
- Organizar los actos de protocolo funerario y actividade familiares y/o personas usuarias.

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de Atención al Cliente y Organización de Actos de Protocolo haber superado las distintas Unidades de Competencia acreditación de las Competencias profesionales adquiridas formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención de la Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias de las Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Educación para el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas.

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en el sector funerario en el ámbito público como privado, por cuenta ajena o de forma propia, 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 las 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 EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación

TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX

número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

esente TITULACIÓN en

es) de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los meses 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 aprobar.

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 actividad 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 d
- Manual teórico 'MF2009_2 Organización de las Prest.
- Manual teórico 'MF2010_2 Organización de los Actos

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

de Actos de Protocolo en Servicios Funerarios



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 curso nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o un documento denominado “Guía del Alumno” entregado. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados con una amplia experiencia en el ámbito docente.

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

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

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

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

+ Información Gratis

+ Información Gratis



+ Información Gratis

de Actos de Protocolo en Servicios Funerarios



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización de cada módulo, con la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario de finalización de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de formación continua ofrece contenidos multimedia de alta calidad.

+ Información Gratis

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 el nuevo alumno de matriculación, envío de documentación y solución de dudas.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede consultar sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM.

programa formativo

MÓDULO 1. MF2008_2 ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNCIÓN OPERACIONES DE COBRO

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS

1. Empatía y asertividad:
2. Comunicación presencial.
3. Comunicación no presencial:

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:
5. Atención “in situ” a familiares del difunto.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE INSTALACIONES

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 DOCUMENTACIÓN FUNERARIA.

1. Documento identificativo del solicitante del servicio f
2. Documentación de fallecido:

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

+ Información Gratis

- 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

MÓDULO 2. MF2009_2 ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

- 1.Documentación necesaria para la prestación del servicio
- 2.Documentación oficial y legal vinculada al servicio funerario
- 3.Documentación interna vinculada al servicio funerario
- 4.Tramitación de documentación ante organismos con

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASIFICACIÓN DE ELEMENTOS DEL SERVICIO FUNERARIO.

- 1.Elementos que preservan la memoria de la persona
- 2.Elementos ornamentales: Coronas, centros florales,
- 3.Proveedores y tramitación documental con ellos.
- 4.Redacción de textos para los elementos complementarios
- 5.Criterios de calidad en la elaboración de textos para

+ Información Gratis

funerario.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

1. Recursos materiales y humanos necesarios en la prestación del servicio.
2. Protocolo de comunicación en la empresa. Comunicación verbal y escrita.
3. Documentación vinculada a la comunicación interdepartamental y uso de software informático de la documentación.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGISLATIVA EN 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.

MÓDULO 3. MF2010_2 ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS Y ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS CERCANAS.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS.

1. Ritos y cultos funerarios relativos a las necesidades de los usuarios.

+ Información Gratis

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 FUNERARIOS.

1. Instalaciones vinculadas a la prestación del servicio
2. Técnicas de acompañamiento y acomodación de las del mismo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA EN 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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO.

1. Licencia de enterramiento.

+ Información Gratis

2.Licencia de incineración.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ANÁLISIS DE ELEMENTOS Y/O PROCESO.

1.Título de derecho funerario.

2.Certificado de cenizas.

3.Relicarios.

4.Urnas de cenizas.

+ Información Gratis