

MF2008_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO

MF2008_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. MÓDULO 1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES

1. Empatía y asertividad:
2. - Principios básicos.
3. - Escucha activa.
4. Comunicación presencial.
5. - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
6. - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
7. - Expresión verbal: calidad, formas, etc.
8. - Comunicación no verbal.
9. Comunicación no presencial:
10. - Modelos de comunicación telefónica.
11. - Expresión verbal a través del teléfono.
12. - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica.
13. - Reglas de la comunicación telefónica.
14. - Comunicación escrita (Cartas, Faxes, Correo electrónico: elementos clave).

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DEL PROCESO DE DUELO.

1. La muerte en nuestra sociedad.
2. Aspectos psicológicos básicos de la muerte.
3. El shock y el trauma psicológico.
4. El duelo:
5. - Características del duelo.
6. - Fases del duelo.
7. - Tipos de duelo en función del contexto y circunstancias de la muerte.
8. - Predictores de mala evolución del duelo.
9. - El duelo en los niños.
10. - Cuidados primarios de duelo.
11. Atención “in situ” a familiares del difunto.
12. - Acogida a familiares y dolientes.
13. - Atención a los visitantes.
14. - Orientación legal.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE INSTALACIONES FUNERARIAS.

1. Características, usos y horarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPOSICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FUNERARIOS.

© icaformación2026

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO

1. Documento identificativo del solicitante del servicio funerario.
2. Documentación de fallecido:
3. - DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros.
4. - Certificado de defunción.
5. - Documento judicial de defunción.
6. - Pólizas de seguros de decesos: interpretación y coberturas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS ADMINISTRATIVOS VINCULADOS A LOS SERVICIOS FUNERARIOS

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