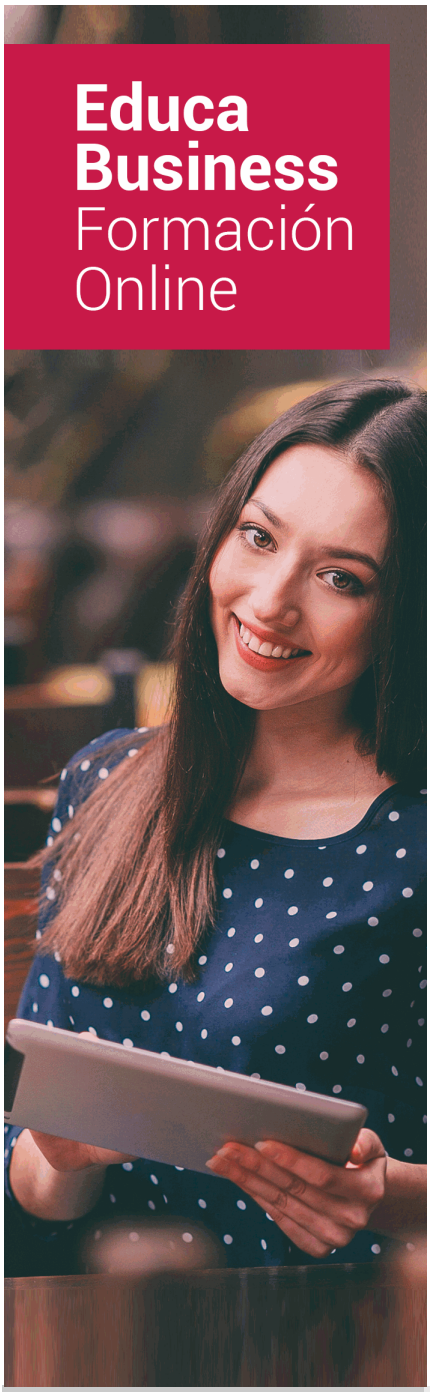
EDUCA BUSINESS SCHOOL

FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL

Postgrado en Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios



SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación**(AENOR) de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, l**os cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública.Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado en Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios

DURACIÓN:
300 horas

MODALIDAD:
Online

PRECIO:
260 €
Incluye materiales didácticos, titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:
Educa Business School

Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX

Con una calificación de NOTABLE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Descripción

Este Curso en Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Funerarias es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios .

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.

A quién va dirigido

Este Curso ONLINE de Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios está dirigido a todas aquellas personas interesada en el ámbito de Funerarias y quieran especializarse en Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios.

Para qué te prepara

Este Curso en Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios.

Salidas Laborales

Funerarias

Materiales Didácticos

- Maletín porta documentos

- Manual teórico 'Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'

- Manual teórico 'Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'

- Manual teórico 'Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios'

- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios'
- Subcarpeta portafolios

- Dossier completo Oferta Formativa

- Carta de presentación

- Guía del alumno

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay
Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses
+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono (+34) 958 050 217 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.
En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.
10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.
El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.
Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.
Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.
Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado.**

Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa,** donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.

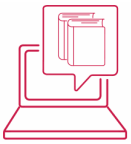
Reinventamos la Formación Online

Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.

Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.

Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.

Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.

Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.

Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.

Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.

Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos

Temario

PARTE 1. ATENCIÓN AL CLIENTE: CALIDAD EN LOS SERVICIOS FUNERARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PERSONAL, PROCESO ADMINISTRATIVO Y DOCUMENTACIÓN FUNERARIA

1.Personal implicado en el fallecimiento
- 1.- Familiares y personas vinculantes con el fallecido
- 2.- Personal empresarial
- 3.- Personal complementario de los servicios funerarios

2.Proceso administrativo funerario
- 1.- Procesos administrativos obligatorios
- 2.- Procesos auxiliares
- 3.- Diferentes prestaciones

3.Documentos funerarios
- 1.- El certificado de defunción
- 2.- La inscripción de defunción
- 3.- La licencia de sepultura
- 4.- Orden judicial de inhumación
- 5.- Solicitud de autorización de traslado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS FUNERARIOS

1.Concepto de servicios funerarios
2.Transporte empleado para el traslado de familiares al evento funerario
3.Servicios de alojamiento y restauración
4.Lugares de duelo

5.Coche fúnebre
6.Féretros y urnas
7.Composiciones mortuorias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Concepto y características de la función de atención al cliente
1.- Empresas fabricantes
2.- Empresas distribuidoras
3.- Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
2.Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
1.- Organización funcional de las empresas: organigrama
2.- Interrelaciones del departamento de atención al cliente
3.El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
1.- Marketing relacional
2.- Relaciones con clientes
3.- Canales de comunicación con el cliente
4.- Obtención y recogida de información del cliente
4.Variables que influyen en la atención al cliente
1.- Posicionamiento e imagen
2.- Relaciones públicas
5.Documentación implicada en la atención al cliente
6.Servicio Postventa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PSICOLOGÍA EN EL SECTOR FUNERARIO

1.El apoyo psicológico dentro del sector funerario
1.- Factores intervinientes
2.- Objetivos del apoyo psicológico
3.- Apoyo psicológico en situaciones de duelo
2.La motivación
3.Frustración y conflicto

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

1.Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
1.- Naturaleza
2.- Efectos
2.Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3.Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
1.- Elementos formales que contextualizan la reclamación
2.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
3.- Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
4.Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5.Proceso de tramitación y gestión de una reclamación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1.Introducción al Concepto de Calidad
2.Definiciones de Calidad
  1.- Definiciones trascendentes
  2.- Definiciones basadas en el producto
  3.- Definiciones basadas en el usuario
  4.- Definiciones basadas en la producción
  5.- Definiciones basadas en el valor
3.El Papel de la Calidad en las Organizaciones
4.Costes de Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS

1.Sistemas de gestión de calidad
2.Las normas ISO 9000 e ISO 9001
3.La evaluación de la calidad
4.La Prevención de Riesgos Laborales

PARTE 2. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

1.Concepto y características de la función de atención al cliente:
  1.- Empresas fabricantes
  2.- Empresas distribuidoras
  3.- Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
  4.- El defensor del cliente: pautas y tendencias
2.Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
  1.- Organización funcional de las empresas: Organigrama
  2.- Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas
3.Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
  1.- Naturaleza
  2.- Efectos
  3.- Normativa: productos y ámbitos regulados
4.El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
  1.- Marketing relacional
  2.- Relaciones con clientes
  3.- Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales
  4.- Obtención y recogida de información del cliente
5.Variables que influyen en la atención al cliente:
  1.- Posicionamiento e imagen
  2.- Relaciones públicas
6.La información suministrada por el cliente

1.- Análisis comparativo
2.- Naturaleza de la información
3.- Cuestionarios
4.- Satisfacción del cliente
5.- Averías
6.- Reclamaciones

7.Documentación implicada en la atención al cliente
1.- Servicio Post venta

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Procesos de calidad en la empresa
2.Concepto y características de la calidad de servicio
1.- Importancia
2.- Objeto
3.- Calidad y satisfacción del cliente
3.Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente
1.- Elementos de control
2.- Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente
3.- Medidas correctoras

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Ordenación del Comercio Minorista:
1.- Contenido
2.- Implicaciones en la atención a clientes
2.Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
1.- Contenido
2.- Implicaciones
3.Protección de Datos:
1.- Contenido
2.- Implicaciones en las relaciones con clientes
4.Protección al consumidor:
1.- Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios
2.- Regulación autonómica y local de protección al consumidor

PARTE 3. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

1.Información del cliente:
1.- Quejas

2.- Reclamaciones
3.- Cuestionarios de satisfacción
2.Archivo y registro de la información del cliente:
1.- Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
2.- Elaboración de ficheros
3.Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
4.Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
5.Estructura y funciones de una base de datos
1.- Tipos de bases de datos
2.- Bases de datos documentales
3.- Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros
4.- Grabación, modificación y borrado de información
5.- Consulta de información
6.Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
1.- Procedimientos de protección de datos
7.Confección y presentación de informes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

1.Modelo de comunicación interpersonal:
1.- Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
2.- Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
3.- Comunicación presencial y no presencial
4.- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
2.Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
3.Expresión verbal:
1.- Calidad de la información
2.- Formas de presentación
3.- Expresión oral: dicción y entonación
4.Comunicación no verbal
1.- Comunicación corporal
5.Empatía y asertividad:
1.- Principios básicos
2.- Escucha activa
6.Comunicación no presencial:
1.- Características y tipología
2.- Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica
3.- Expresión verbal a través del teléfono
4.- Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
5.- Reglas de la comunicación telefónica

6.- El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo

7.Comunicación escrita:

1.- Cartas, faxes

2.- Correo electrónico: elementos clave

3.- Mensajería instantánea: características

4.- Comunicación en las redes (Intra/Internet)