

Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios

Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

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:

La calidad debe ser un máxima en toda empresa u organización que preste servicios. En el caso de las dedicadas a los servicios funerarios, esta máxima resulta de más obligado cumplimiento teniendo en cuenta los dolorosos momentos por los que pasan sus usuarios, enfrentados a la pérdida de un ser querido. Por esta razón, el profesional de los servicios funerarios debe contar con una serie de habilidades relacionadas con la atención al cliente, de carácter muy particular. Son habilidades como saber crear un clima de confianza con sus clientes, saber comunicarse a todos los niveles (verbales y no verbales) o saber cómo afrontar una situación difícil.

ÍNDICE

1. Concepto de calidad aplicado a las actividades de atención al cliente

2. Necesidad e importancia del clima de confianza en la atención al cliente: la demanda y la imagen de empresa

3. Habilidades de comunicación necesarias en la relación con los clientes

4. Los diferentes momentos de la atención: primer contacto / entrevistas de seguimiento / entrevistas de cierre

5. Técnicas comunicativas para facilitar la confianza y el clima facilitador de la correcta atención al cliente

6. Claves para abordar las situaciones difíciles en la relación con el cliente

© icaformación2026