EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EDUCA
business school

Postgrado en Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios

Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos **Euroinnova**

2 | **Rankings**

3 | **Alianzas** y acreditaciones

4 | By **EDUCA EDTECH Group**

5 | **Metodología LXP**

6 | **Razones** por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y **Becas**

8 | Métodos de **pago**

9 | **Programa** Formativo

10 | **Temario**

11 | Contacto

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de **19** años de experiencia	Más de **300k** estudiantes formados	Hasta un **98%** tasa empleabilidad
Hasta un **100%** de financiación	Hasta un **50%** de los estudiantes repite	Hasta un **25%** de estudiantes internacionales

Ver en la web

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Desde donde quieras y como quieras,

Elige Euroinnova

QS, sello de excelencia académica

Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia.**

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.

QS STARS™ RATING SYSTEM
Online Learning

Ranking Educativo Innovatec

EUROPEAN EXCELLENCE EDUCATION

EL MUNDO

LOS MEJORES MASTERS EN CIBERSEGURIDAD
CyberEOP

MASTER

Ver en la web

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group** , que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación

EDUCA EDTECH Group

ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

inesem business school

INEAF BUSINESS SCHOOL

red educa.net

inesalud

EDU SPORT

EDUCA business school

educaopen tech school

Educa.Pro

ceupe European Business School

ESIBE ESCUELA IBEROAMERICANA DE POSTGRADO

CAPMAN testing solutions

UDAVINCI

Structuralia Engineering eLearning

Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.

1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.

2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.

3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.

4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.

5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.

6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

Programas

PROPIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales.** Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología

100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.

APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva

EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.

NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración Nº99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.

5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.

6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial.**

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:

educapay

Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.

mastercard maestro VISA PayPal

bizum amazon pay Pay G Pay

Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:

OXXO mercado pago DISCOVER efecty Diners Club INTERNATIONAL CMR Falabella

y muchos mas...

CONFIANZA ONLINE

Protección al Comprador

Ver en la web

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Postgrado en Atención al Cliente: Calidad en los Servicios Funerarios

DURACIÓN
300 horas

MODALIDAD
ONLINE

ACOMPAÑAMIENTO
PERSONALIZADO

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

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

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)

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España	+34 900 831 200	Argentina	54-(11)52391339
Bolivia	+591 50154035	Estados Unidos	1-(2)022220068
Chile	56-(2)25652888	Guatemala	+502 22681261
Colombia	+57 601 50885563	Mexico	+52-(55)11689600
Costa Rica	+506 40014497	Panamá	+507 8355891
Ecuador	+593 24016142	Perú	+51 1 17075761
El Salvador	+503 21130481	República Dominicana	+1 8299463963

!Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

formacion@euroinnova.com

www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España

Latino America

Reública Dominicana

Ver en la web

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA

INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

By
EDUCA EDTECH
Group