

El duelo y la atención funeraria

AF: 40156

OBJETIVO

Conocer las funciones que desarrolla el servicio funerario y su ámbito de trabajo.
Reconocer los criterios de medición y los objetivos que se deben satisfacer para ofrecer una mayor calidad del servicio.
Identificar las fases del duelo y tipologías. Adquirir habilidades de comunicación y trato al cliente.

ÍNDICE

UD1 El servicio funerario

1.1. Concepto y tipos de servicios 1.2. La calidad en el servicio

UD2 La familia

2.1. Estado de la familia 2.2. Concepto y fases del duelo 2.3. Características del duelo 2.4. Duelo complicado

UD3 La atención a la familia

3.1. Necesidades y expectativas de la familia 3.2. ¿Qué podemos hacer? 3.3. Habilidades de comunicación

UD4 El profesional del sector funerario

4.1. Características generales y funciones 4.2. Prevención de riesgos laborales: el estrés en el sector funerario

