



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Programa de capacitación y **Certificación funeraria 2**



Alcance

Atendiendo a las necesidades de los Asociados

- Finanzas de la Empresa Funeraria
- Previsión Funeraria
- Administración de Empresas Funerarias
- Marketing
- Tanatología

Capacitación Técnica

- Protocolos Funerarios
- Embalsamamiento
- Servicio al Cliente

Dirigido a:

- Cualquier persona con colaboradores a cargo (Directores Funerarios, Propietarios, Gerentes, Supervisores, etc.)



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Resumen

Competencia

Fortalecer las habilidades gerenciales y eficientar los procedimientos de los diversos procesos de toda empresa funeraria.

Objetivos

- Desarrollar Estrategias de reclutamiento para Asesores
- .Reestructurar las actividades de impacto en la previsión funeraria para mejorar los resultados
- Medir el nivel de apego que tienen los asesores al modelo comercial
- .Comprender la importancia de la planificación de la flota de vehículos de uso corporativo
- Conocer y profundizar sobre las estrategias de acompañamiento a personas y grupos en duelo.
- Identificar ventajas competitivas y sustentables para los productos de destino final de las empresas funerarias.
- Gestión del traslado de cadáveres o cenizas a territorio Mexicano
- desarrollar los conocimientos y destrezas para atender los diferentes casos de acuerdo a las diversas patologías y condiciones con las que se presenten los cuerpos





Duración

- 6 meses / 132 horas
- 108 horas virtual y 24 horas presencial.
- 50 % Clases virtuales en tiempo real con facilitadores expertos
- 50% actividades de autoestudio.
- 22 % presencial

Modalidad

- Híbrido (virtual/presencial)



Módulos



1 Selección de Asesores

12 horas



2 El Modelo Comercial y sus Indicadores

12 horas



3 Optimización de Previsión Funeraria

16 horas



4 Gestión de Flotas

16 horas



5 Tanatología y Comunicación Positiva

16 horas



6 Destino Final

20 horas



7 Repatriación

16 horas



8 Embalsamamiento

24 horas



Modulo 1 Selección de Asesores



Objetivos

- 1 Que el participante conozca la importancia de contar con una fuerza de ventas del mayor calibre posible
- 2 El participante conocerá el proceso completo de reclutamiento y selección de asesores

¿Qué vas a aprender?

- 1 El participante aprenderá a diseñar una estrategia de reclutamiento.
- 2 El participante aprenderá a seleccionar al Asesor final
- 3 Aprenderá a retener a los asesores contratados

Temario



Tema 1

1.1 Las ventas y los asesores
¿Qué sabemos de vendedores?
El Asesor y los resultados
¿Cómo debe ser el Asesor? Nuestra carta a los Reyes magos
La realidad del vendedor Latino
Propuesta de Valor (que vamos a intercambiar)
Análisis de expectativas

Tema 2

2.1 El perfil del asesor
¿Cómo buscar a quien no conocemos?
¿Cómo se define un perfil de Asesor?
Dibujando el perfil del Asesor que necesitamos
Rasgos por sacrificar



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 3

3.1 El proceso de reclutamiento y selección de Asesores

El proceso de la A a la Z

¿Quién lo va a hacer?

Análisis del Capital humano, infraestructura y finanzas

El entrenamiento del responsable del Reclutamiento y selección de Asesores

¿De qué otra forma podemos hacerlo?

Tema 4

4.1 Estrategias de reclutamiento

¿Qué significa Reclutar?

El Reclutamiento a través de la historia

El reclutamiento 4.0

El reclutamiento 5.0

Estrategias On line y Off line

Estrategias tradicionales fuera de línea

Estrategias On line y Reclutamiento 3.0

Cómo definir una estrategia de reclutamiento

KPIS de reclutamiento



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 5

5.1 Comunicaciones en el Reclutamiento
¿Qué comunicamos al reclutar?
¿Qué queremos comunicar?
Cómo diseñar un anuncio efectivo para reclutar
El método AIDA
Importancia del diseño del anuncio al reclutar

Tema 6

6.1 Selección de Asesores
¿En que consiste la selección?
Herramientas de selección
¿Qué herramientas podemos aplicar?

Tema 7

7.1 Filtros de selección de Asesores
El curriculum ¿Sirve?
¿Quién los va a revisar? ¡Cuidado!
¿Qué debemos revisar de un Curriculum?
¿Cuándo un candidato pasa éste filtro?
Clasificación de candidatos



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 7

Investigación de referencias

¿Por qué es importante investigar referencias?

¿A quién le vamos a preguntar?

El protocolo para solicitar referencias

El cuestionario para solicitar referencias

Interpretación de referencias

Tema 8

8.1 Pruebas psicométricas

¿Es necesario aplicar pruebas psicométricas?

¿Cuáles son las pruebas o test que debemos aplicar?

Portales de pruebas psicométricas

Cómo interpretar pruebas psicométricas

Tema 9

9.1 Filtros de selección de Asesores

Importancia de la entrevista como herramienta de selección

Condiciones para una buena entrevista

El perfil del entrevistador

¿Qué vamos a evaluar en la entrevista?

Check list de la entrevista



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 9

¿Cuánto tiempo dura una entrevista a un candidato?
Análisis de expectativas
¿Cómo detectar el interés del candidato?
¿Cuánto tiempo dura una entrevista a un candidato?
Análisis de expectativas
¿Cómo detectar el interés del candidato?

Tema 10

10.1 Competencias de ventas
¿¿Cómo saber si el candidato sabe vender?
¿Qué son las competencias de ventas?
Tipos de competencias
Ejemplos de preguntas de competencias

Tema 11

11.1 Selección del candidato
Fuentes de información para seleccionar a los candidatos
Criterios de decisión
La elección del candidato final
El estudio socioeconómico



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 12

12.1 Cómo retener a los Asesores

¿A quién debemos de retener?

Importancia de la actitud de los Asesores

El líder y la retención de los Asesores

Cómo generar compromiso en los Asesores

Supervisión de Asesores y resultados

Examen final

Modulo 2:

EL MODELO COMERCIAL Y SUS INDICADORES



Objetivo

- 1 Desarrollar material para cada una de las fases de ventas que permita contar con un modelo estandarizado
- 2 Medir el nivel de apego que tienen los asesores al modelo comercial

Competencia a desarrollar

- 1 Planificación de la verbalización de los argumentos comerciales
- 2 Mapeo de las fases del modelo comercial



Temario

- Introducción
- Etapas de consumación del modelo comercial
- Modelo CoMoCOCi
- Funnel de ventas
- Introducción a medición e indicadores
- Metodología de diseño de indicadores de ventas
- Evaluación de indicadores de ventas
- Interpretación de resultados de indicadores de ventas
- Presentación de resultados de indicadores de ventas



Modulo 3 Optimización de Previsión Funeraria

Objetivos

- 1 Reestructurar las actividades de impacto en la previsión funeraria para mejorar los resultados
- 2 Conocer las herramientas disponibles para analizar y optimizar los recursos obtenidos por la venta de previsión.

Competencias a desarrollar

- 1 Transformar la manera de pensar y actuar en la previsión funeraria
- 2 Análisis de datos para emprender e innovar
- 3 Gestión de proyectos



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 1

1. Diferenciadores del plan de previsión
 - 1.1 Contenido del plan.
 - 1.2 Diferenciadores
 - 1.3 Estrategias de diferenciación
- 2.1 Otros esquemas

Tema 2

2. Plan de remuneración de asesores
 - 2.1 Tipos de remuneración
 - 2.2. Plan de vida y carrera
 - 2.3 Esquema de contratación
 - 2.4 Anexos

Tema 3

3. Diseño de programa de capacitación
 - 3.1 ¿Cómo hacer un programa de capacitación?
 - 3.2. Tema para capacitar asesores
 - 3.3 Presupuesto de capacitación



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 4

4. Programa de Mercadotecnia
 - 4.1 Concepto
 - 4.2 Detección de necesidades
 - 4.3 Tablero de MKT

Tema 5

5. Análisis FODA para inversión
 - 5.1 Análisis interno y externo
 - 5.2. Ponderación
 - 5.3 Necesidades vs rentabilidad
 - 5.4 Caso práctico

Tema 6

6. Digitalización
 - 6.1 Software administrativo
 - 6.2. CRM
 - 6.3 Contenido digital
 - 6.4 Procesos digitales



Módulo 4 Gestión de Flotas



Objetivo

- 1 Comprender la importancia de la planificación de la flota de vehículos de uso corporativo
- 2 Analizar los datos de la operación para pronosticar la requisición de vehículos necesarios para el desempeño de su negocio

Competencia a desarrollar

- 1 Análisis financiero
- 2 Optimización de recursos



Temario

1. Introducción a la planeación de flotillas
2. Análisis de las necesidades y demandas
3. Selección y adquisición de Vehículos
4. Análisis de Costos y Presupuestos
5. Recopilación de datos de la flotilla
6. Monitoreo y seguimiento de la flotilla



Módulo 5 Tanatología y Comunicación Positiva

Objetivos

- 1 Revisar las teorías básicas y contemporáneas sobre la tanatología y el proceso de duelo.
- 2 Conocer y profundizar sobre las estrategias de acompañamiento a personas y grupos en duelo..

Competencias a desarrollar

- 1 Reconocer los aspectos esenciales del duelo y del acompañamiento en duelo de manera individual y grupal
- 2 Identificar y poner en práctica estrategias de comunicación que validen las emociones de la persona en duelo y que transmitan esperanza y sentido de vida



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 1

1. Introducción a los conceptos de tanatología, duelo y muerte: aproximación biopsicosocial
2. La experiencia de la pérdida, miscelánea de pérdidas
3. Características del proceso de duelo
4. Aspectos individuales y familiares del proceso de duelo
5. Tipos de duelo
6. Etapas, fases y tareas del proceso
7. Como afrontar duelos no resueltos
8. Duelos normales y complicados
9. Estrategias de Afrontamiento
10. Resiliencia
11. Sentido de vida



INCAFF
Instituto de Capacitación, Certificación
y Formación Funeraria

Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 1

12. Crecimiento Postraumático
13. Experiencia Krisálida, Programa para el Desarrollo de Afrontamiento en Resiliencia.
14. Comunicación de situaciones críticas
15. Rituales funerarios y estrategias simbólicas para apoyar en duelo
16. Ejercicio práctico sobre el agradecimiento y el perdón
17. Acompañamiento vía telepsicología
18. Uso de redes sociales y legados de memoria digitales
19. La vida digital de los fallecidos: chatbots, duelo y vínculos continuos

Tema 2

1. Objetivos principales y secundarios en los grupos de terapia
2. Planificación del formato y la estructura del grupo
3. Normas básicas para el buen funcionamiento del grupo
4. Dificultades que acostumbran a suceder en la psicoterapia de grupo (Yalom, 1995; Vinogradov & Yalom, 1996)
5. Mejorar conductas que interrumpen el buen funcionamiento del grupo (Aparicio y Díaz, 1998)



Módulo 6 Destino Final

Objetivos

- 1 Participar en la búsqueda de ventajas competitivas y sustentables para los productos de destino final de las empresas funerarias.
- 2 Brindar a los participantes herramientas que les permitan desarrollar sus destrezas y conocimiento sobre la administración y operación adecuada de los productos de destino final a disposición de los clientes

Competencia a desarrollar

- 1 Tendrá visión y amplitud de conocimientos sobre los productos de destino final y su monetización
- 2 Mejorará su capacidad de análisis sobre el aprovechamiento de los productos de destino final.
- 3 Identificará le mejores prácticas de bioseguridad para el personal que opera los servicios de destino final.



Temario



1. Seguridad ocupacional, laboral y programas de mantenimiento preventivos y correctivos.
2. Definición de procesos y protocolos de inhumación, exhumación y cremación
3. Políticas de administración de productos de destino final
4. Tipos de productos de destino final, productos adicionales y mejoras.
5. Cremación como oportunidad de negocio
6. Normativas legales sobre productos de destino final
7. Tributos memoriales en productos de destino final
8. Atención del servicio de destino final
9. Procesos administrativos del cementerio o mausoleo.



Módulo 7 Repatriación

Competencias básicas de comunicación en el idioma inglés



Objetivo

- 1 Identificar los puntos básicos para gestionar repatriaciones hacia el territorio mexicano, así como la documentación requerida para poder internarlos en el país.
- 2 Desarrollar un guión de llamada telefónica o plantilla para medios escritos que permita comunicarse de manera efectiva con funerarias norteamericanas para la gestión del traslado de cadáveres o cenizas a territorio Mexicano

Competencia a desarrollar

- 1 Comprensión oral y escrita del guión/ plantilla de comunicación con funerarias norteamericanas
- 2 Expresión oral y escrita

Módulo 8

Embalsamamiento

1 Objetivo General

Brindar la capacitación práctica para complementar el conocimiento teórico impartido en la primera etapa del programa de certificación funeraria y así lograr el desarrollo y aplicación del proceso de embalsamamiento, a su vez el director funerario podrá identificar los elementos esenciales del proceso de embalsamamiento para realizar la supervisión y control dentro de la sala de embalsamamiento.

Competencia a Desarrollar

1 Se desarrollarán los conocimientos y destrezas para atender los diferentes casos de acuerdo a las diversas patologías y condiciones con las que se presentan los cuerpos, así como las diferentes técnicas que se pueden emplear para el proceso de embalsamamiento



Temario



Tema 1

1. Desinfección del cuerpo
2. Análisis del caso (consideraciones previas, durante y posteriores al embalsamamiento)
3. Identificación de técnica a utilizar de acuerdo al tipo de muerte
Conocimiento y selección de instrumental para el embalsamamiento de acuerdo a cada caso.
4. Conocimiento de productos y manejo de los químicos de embalsamamiento en la práctica.
5. Selección de vasos para la inyección y drenado
6. Inyección y técnica de drenado



Temario



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Tema 1

8. Tratamiento de cavidad torácica y abdominal de acuerdo a la causa de fallecimiento (extracción de fluidos y gases, aplicación de químicos de cavidad)
9. Aseo general
10. Presentación y cuadro memorial



INCAFF
Instituto de Capacitación, Certificación
y Formación Funeraria



Generalidades

Evaluación:

1 EXAMEN – PROYECTO POR CADA MODULO

2 PROYECTO GENERAL: Al finalizar el programa los participantes presentarán un proyecto, utilizando los conocimientos adquiridos y que hayan influido en la mejora de su empresa.



UNIVERSIDAD
FUNERARIA



INCAFF
Instituto de Capacitación, Certificación
y Formación Funeraria



2nda entrega de Certificados en Gestión de Negocios Funerarios

Marzo - Octubre

SEDE: Por definir

ACTO ACADÉMICO

- Entrega de Certificación y reconocimientos
- Al terminar la ultima clase presencial.





Si no te transformas,
dejas de crecer

POLÍTICAS DE **INSCRIPCIÓN**

En 4 pasos muy sencillos

1. Solicita tu ficha de inscripción
2. Proporciona tus generales
3. Paga tu acceso y comparte ficha
4. Recibirás confirmación y accesos a las plataformas Zoom y Google Classroom, a través del correo que fue proporcionado, al inicio del programa



MEDIOS DE PAGO



Transferencia o depósito a la cuenta de ANDF-INCAFF:



Cuenta: 0118690766

Clabe Interbancaria: 012333001186907668

Otras Alternativas de pago:



Aplica para nacionales e internacionales

