



UNIVERSIDAD
FUNERARIA

Programa de capacitación y **Certificación funeraria**



¿Qué es y para qué?

INCAFF surge de la necesidad de obedecer a los principios y razón de ser de nuestra honorable asociación, donde se especifica el brindar capacitaciones y vínculos para el profesionalismo del quehacer funerario.



Instituto de Capacitación,
Certificación y Formación
Funeraria.





Objetivo

- Crear
- Vincular
- Brindar cursos
- Capacitar
- Generar carreras profesionales
- Generar talleres
- Impartir Diplomados
- Certificaciones

Para lograr un desarrollo Profesional Integral de la Empresa Funeraria





ALCANCE

Atendiendo a las necesidades de los Asociados

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

Capacitación Técnica

- Protocolos Funerarios
- Embalsamamiento
- Servicio al Cliente

ENFOCADO A:

Directores, Gerentes, Supervisores y Colaboradores.



RESUMEN

COMPETENCIA

Comprender y adquirir las habilidades gerenciales así como fortalecer y profesionalizar el procedimiento de distintas ramas necesarias e importantes para el Sector Funerario.

Objetivos

- Adquirir habilidades que nos ayuden a operar nuestra empresa de manera productiva.
- Brindar protocolos de atención y servicio que permitan garantizar la efectividad de la operación funeraria.
- Reestructurar las actividades de impacto en la previsión funeraria para mejorar los resultados.
- Proporcionar herramientas que permitan al participante identificar las actividades que facilitan el control y la productividad para lograr una funeraria efectiva.
- Conocer las técnicas de venta y como fortalecerlas.
- Desarrollar Estrategias de reclutamiento para Asesores
- 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



- Disminución y optimización de costos y gastos
- Incrementar ventas, motivar al vendedor y fidelizar a los clientes.
- Introducir nuevas herramientas digitales y tecnologías emergentes
- Proporcionar un conocimiento de las leyes y normativas que rigen la industria funeraria en México.

DIRIGIDO A:

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

**Beneficios del
CERTIFICADO**



DURACIÓN

- 6 meses / 142 horas
- 126 horas virtual y 16 horas presencial.
- 50 % Clases virtuales en tiempo real con facilitadores expertos
- 50% actividades de autoestudio.
- 11 % presencial

MODALIDAD

- Híbrido (virtual/presencial)



Módulos



1 Habilidades Gerenciales

12 horas



2 NOM-036

6 horas



3 Previsión

16 horas



4 Una Funeraria Efectiva

12 horas



5 Selección de Asesores

12 horas



Módulos



6 Ventas

12 horas



7 Marketing y Comunicación
en la Tanatología

16 horas



8 Finanzas Básicas

14 horas



9 IA para Directores
Funerarios

8 horas



10 Aplicación de Storytelling al
Sector Funerario

10 horas



11 Embalsamamiento Teórico
Práctico

24 horas



Modulo 1 Habilidades Gerenciales

Certificado en Liderazgo. Los mejores líderes siempre son capaces de inspirar grandeza en los demás a través de sus palabras y acciones.

Competencia: Aprende las habilidades técnicas, humanas y creativas; para la mejora de la comunicación, resolución de situaciones o problemas con mayor facilidad.



OBJETIVOS

- 1 Obtener la capacidad de utilizar correctamente las herramientas que necesitas para desarrollar tu trabajo de manera óptima.
- 2 Desarrollar una coordinación efectiva, empatizar, y entablar conversación con empleados, proveedores, o clientes, ya que es algo fundamental

¿QUÉ VAS A APRENDER?

- 1 Aprende a desarrollar habilidades que te permitan la solución de problemas más rápido.
- 2 Aprende herramientas para gestionar a los distintos tipos de colaboradores como promover su desarrollo e individualidad, sin dependencia del jefe.

Modulo 2 NOM 036



Objetivo

Exponer las disposiciones generales de la NOM que deben acatar proveedores, intermediarios y autoridades de diferentes niveles.

Competencias:

- 1 Identificar todos los mecanismos de evaluación, verificación y vigilancia para el cumplimiento de la norma
- 2 Conocer las disposiciones generales que es parte fundamental para ofrecer servicios funerarios de calidad.

Alcance:

- 1 Publicitar de manera eficiente de acuerdo a la norma los servicios funerarios que ofrecen.
- 2 Prestar los servicios funerarios en los términos y condiciones publicitados.
- 3 Conocer los mecanismos de evaluación para obtener la constancia de cumplimiento..

Modulo 3 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 Diferenciación en planes de previsión



4 Una Funeraria Efectiva

4.1 Pilares de la Administración de una funeraria

Objetivo

Proporcionar herramientas y bases que generen una administración adecuada que proporcionen eficiencia y eficacia en los procesos de la prestación de un servicio funerario.

Competencias:

- 1 Una administración efectiva en una funeraria permitirá un mejor control en los procesos administrativos y los protocolos de atención de los servicios.
- 2 Se logrará proactividad en la administración de los procesos de funeraria, así como un uso adecuado de los recursos.
- 3 Se logrará la formación y desarrollo de un equipo de alto desempeño.



Alcance:

- 1 Dirigir de forma eficiente y efectiva la administración de la funeraria.
- 2 Formular e implementar estrategias específicas que permitan que la empresa alcance sus metas.
- 3 Coordinar y optimizar los recursos de la compañía brindando el mejor servicio funerario.

4 Una Funeraria Efectiva

4.2 Protocolos de servicio

Objetivo

Brindar un modelo de protocolos de atención de servicios que permitan garantizar la efectividad de la operación y la atención a los clientes y disminuyan los márgenes de error en la prestación de los servicios.

Competencias:

- 1 Desarrollo de la empatía para la prestación de servicio.
- 2 Proactividad en el establecimiento de los protocolos de servicio.
- 3 Se mejorará la comunicación entre el personal operativo, de servicio y comercial de la compañía.

Alcance:

- 1 Revisión puntual y definición de los protocolos de servicio. 2. Promover la participación de los colaboradores en la implementación de los protocolos de servicio. 3. Brindar un servicio estandarizado y memorable.



UNIVERSIDAD
FUNERARIA



4 Una Funeraria Efectiva

4.3 Una funeraria efectiva

Objetivo

Proporcionar herramientas que permitan a los participantes identificar las actividades puntuales que faciliten el control, la administración y la productividad para lograr una funeraria efectiva.

Competencias:

- 1 La persona podrá realizar una revisión puntual y un análisis del costo real operativo de la prestación de un servicio funerario.
- 2 Establecerá controles de los insumos y elementos que permitan el análisis de costo y la efectiva toma de decisiones.
- 3 Aplicará las herramientas que sostengan o eleven la calidad y la productividad en la prestación de un servicio funerario.
- 4 Generará un clima laboral que permita la fidelización y compromiso de los colaboradores de la funeraria.

Alcance:

- 1 Identificar y analizar los pasos necesarios para el registro de costos de un servicio funerario.
- 2 Determinar los costos operativos de un servicio, proceso de venta (servicio funerario en emergencia) y valor de los inventarios de funeraria.
- 3 Reconocer y valorar la importancia de generar un clima



Modulo 5 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

Modulo 6 Formación en Ventas

Competencia: Desarrolla estrategias para la realización del proceso de venta, su administración y control.



OBJETIVOS

- 1 Maneja efectivamente el proceso de ventas para entender mejor las necesidades de los clientes y asegurar las ventas.
- 2 Elabora planes de venta estratégicos incluyendo organización de la fuerza de venta, motivación y capacitación.

¿QUÉ VAS A APRENDER?

- 1 Aplicar herramientas de prospección.
- 2 Comprender los elementos de la oferta comercial
- 3 Crear un modelo de argumentación comercial
- 4 Construir y provocar inscripciones con técnicas de cierres efectivos

Modulo 7 Marketing y Comunicación en la Tanatología

Competencia:

Aprende las habilidades tanatológicas, de comunicación y marketing estratégico en servicios funerarios.

1 OBJETIVO:

Ofrecer ventajas competitivas que guíen a los profesionales en servicios funerarios a conocer los alcances de la Tanatología y la Comunicación adecuada, al momento de atender a un cliente en fase de duelo.

1 ¿QUÉ VAS A APRENDER?

Como manejar una comunicación adecuada con los dolientes-contratantes del servicio funerario

2

Como realizar la propuesta de venta, servicios adicionales al final del servicio.



Modulo 8 Finanzas Básicas

OBJETIVO:

- 1 El participante comprenderá los fundamentos básicos de contabilidad y finanzas para llevar a cabo estrategias de negocio.





Modulo 9 IA para Directores Funerarios: Transformando la Administración de nuestras Empresas

1

OBJETIVO:

Introducir nuevas herramientas digitales y tecnologías emergentes para mejorar la gestión de servicios funerarios.



Modulo 10 Aplicación de Storytelling al sector funerario

OBJETIVO:

1

Crear historias a partir de la estructura y características del Storytelling que conecten con la audiencia meta según la intención del relato.



Modulo 11 Embalsamamiento Práctico

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





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



Entrega de Certificados en Gestión de Negocios Funerarios

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

