

Experto en Protocolo de Funerarias

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

200 horas

OBJETIVOS

Desde hace algunos años, el sector funerario se ha convertido en uno de los sectores más emprendedores en España. Este pack de materiales didácticos permitirá al alumnado adquirir las habilidades necesarias para ser un profesional del protocolo que se deben seguir las funerarias, para llevar a cabo una actividad de calidad y aumentar la satisfacción de las familias en cuanto a la atención recibida.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO El concepto de protocolo-

Origen del protocolo- Tipología de protocolo- Utilidad- Usos sociales Clases de protocolo- El protocolo institucional tradicional- El protocolo empresarial- Protocolo internacional Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales- Precedencias de autoridades- Colocación de participantes en presidencias y actos- Ordenación de banderas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTOCOLO DE BUENAS MANERAS

Concepto de Protocolo Social- Saber estar- Cortesía Las fórmulas de tratamiento- Uso del tratamiento "usted"- Uso de los tratamientos "Don/Doña" y "Señor/Señora"- Uso del "tuteo" La puntualidad Técnicas habituales de presentación El saludo- Cómo se saluda- Estrechamiento de manos- El abrazo- El "beso social"- Beso en la mano- La reverencia Las despedidas Ceremoniales y costumbres sociales mundiales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES EN EL SECTOR FUNERARIO

Elementos que intervienen en la comunicación- Emisor- Receptor- Mensaje Canales comunicativos: auditivo, visual, táctil, olfativo Tipos de comunicación- Comunicación interpersonal- Comunicación grupal- Comunicación de las masas- Comunicación escrita- Comunicación telefónica Lenguaje verbal y no verbal Dificultades de la comunicación- Bloqueos de la comunicación Habilidades conversacionales- Elementos de la habilidad conversacional Habilidades sociales- Escucha activa- Negociación- Asertividad Habilidades del profesional fúnebre

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PSICOLOGÍA EN SITUACIONES DE DUELO

Introducción a la Psicología El duelo- Factores que determinan el duelo- Etapas del duelo Duelo patológico Mecanismos de defensa Ayuda en el proceso de duelo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROTOCOLO EN SITUACIONES DE DUELO Y PROCESO DE ENTERRAMIENTO

Comunicación de la noticia Confeccionar una esquela Vestimenta en el funeral Comportamiento y actitud correcta ¿Cómo dar el pésame? Empleo de las flores

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SERVICIOS FUNERARIOS ¿Qué son los servicios

funerarios? Transporte empleado para el traslado de familiares al evento funerario- El transporte aéreo regular- El transporte en autocar o autobús Servicios de alojamiento y restauración Servicios y métodos de reproducción Lugares de duelo Coche fúnebre Fétretos y urnas Lápidas Composiciones mortuorias

UNIDAD DIDÁCTICA 7. RITOS Y CULTOS FUNERARIOS Ritos y

costumbres funerarias Ritos occidentales- Católicos- Protestantes- Ortodoxos- Judíos Ritos musulmanes o islámicos Ritos orientales Ritos afro-asiáticos- Budistas- Sintoístas- Taoístas Ritos africanos Ritos funerarios en la cultura americana