

Programme de formation

AGENT D'ACCUEIL DES FAMILLES

L' Agent d'accueil des familles assure l'accueil téléphonique et physique des familles.

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le stagiaire sera capable de :

- ▶ Accueillir, renseigner les familles
- ▶ Présenter les corps en chambre funéraire
- ▶ Identifier les besoins des clients
- ▶ Assurer la vente d'articles funéraires
- ▶ S'inspirer des conseils fournis pour l'aménagement d'une vitrine
- ▶ Effectuer des travaux d'ordre administratif

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- ▶ Projections de présentations, d'exercices et de vidéos
- ▶ Cas pratiques, QCM, jeux de rôles
- ▶ Visite sur site des équipements funéraires
- ▶ Remise d'un support pédagogique recouvrant tout le programme obligatoire

DURÉE :

40 heures soit 5 jours de formation (8 H/jour)

CONTENU :

- ▶ Législation et réglementation funéraires
- ▶ Hygiène et sécurité
- ▶ Psychologie et sociologie du deuil

SANCTION DE LA FORMATION :

Attestation de présence délivrée par le centre attestant que le stagiaire a suivi la totalité de la formation obligatoire.

COÛT :

Coût total : 1100€ HT, soit **1320€ TTC**

Coût horaire : 27.50€ HT soit **33€ HT**

INTERVENANTS :

La formation est assurée par des professionnels du funéraire.

PRÉ-REQUIS :

Niveau Bac conseillé.

Remise du dossier d'inscription.