

OBJECTIFS :

Cette formation s'adresse à tous les profils d'entreprises funéraires, qu'elles soient familiales, indépendantes, rurales ou urbaines et s'adapte à chaque réalité terrain sans compromettre l'image ni les valeurs de l'entreprise.

Son objectif est de soutenir les équipes dans la gestion de la relation financière avec les familles, en leur apportant des outils concrets, une posture professionnelle et une approche équilibrée entre l'humain et l'économique.

Grâce à une pédagogie mêlant savoir-être et savoir-faire commercial et organisationnel, les participants gagnent en clarté, sérénité et efficacité, tout en renforçant la confiance et la transparence dans leurs échanges.

COMPÉTENCES – CAPACITÉS ATTESTÉES :

- Permettre aux conseillers et dirigeants d'être plus à l'aise dans l'évocation des aspects financiers (devis, acomptes, contrats obsèques, ventes complémentaires, monuments...).
- Développer une posture professionnelle et transparente face aux familles, en lien avec les valeurs de confiance et d'accompagnement.
- Optimiser la gestion interne (encours, dossiers en attente, reprise de dossiers, organisation administrative et commerciale).
- Trouver l'équilibre entre l'aspect humain du métier et les réalités économiques indispensables à la pérennité de l'entreprise.

PUBLIC :

- Conseillers funéraires
- Dirigeants d'entreprises, responsables de sites

CONTENU :

- Les freins personnels, culturels et professionnels liés au sujet de l'argent
- Les enjeux et les conséquences d'une communication financière insuffisante ou maladroite
- Les thématiques du parcours funéraire impliquant une dimension financière
- La place de l'argent dans la relation avec les familles : clarté, bienveillance et posture professionnelle
- La question de l'acompte et ses implications
- Les objections liées au coût et à la facturation
- Le suivi des encours, la gestion des dossiers et les solutions envisageables
- Les modes de communication adaptés aux différents profils de familles
- La dimension financière dans une démarche éthique et professionnelle

DURÉE : 2 jours, soit 14 heures

MOYENS – MODALITÉS PÉDAGOGIQUES:

- Formation en visio
- Cas pratiques, jeux de rôle et mises en situation pour renforcer l'aisance et la confiance
- Témoignages et retours d'expériences
- Supports de formation remis aux apprenants

PRÉREQUIS

Pas de prérequis

ASSISTANCE TECHNIQUE & PÉDAGOGIQUE

Référent technique et pédagogique :

contact@ecole-funetique.fr

ACCESSIBILITÉ :

Référent handicap : handicap@ecole-funetique.fr

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation finale par un QCM via l'extranet des apprenants et appréciation du formateur

MOYENS D'ENCADREMENT :

Vis-à-vis du participant :

- Plateforme extranet
- Règlement intérieur
- Évaluation à chaud après la formation
- Suivi en continu à distance et accompagnement par téléphone à distance

Vis-à-vis des formateurs :

- Transmission du déroulé pédagogique
- Point en amont de la formation avec restitution du besoin client
- Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique. Amélioration des points soulevés si nécessaires.
- « guide des formateurs » : Évaluations individuelles en fin de module de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique
- Débriefing sur l'analyse et proposition de modification si nécessaire