

Serie Ordinaria n. 47 - Martedì 22 novembre 2022

D.G. Formazione e lavoro

D.d.u.o. 15 novembre 2022 - n. 16287

Indicazioni regionali per percorsi formativi per addetti all'attività funebre

IL DIRIGENTE DELLA UO ACCREDITAMENTI REGOLE E CONTROLLI

Richiamate:

- la legge regionale 6 agosto 2007 n. 19 «Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia»
- la legge regionale 28 settembre 2006 n. 22 «Il mercato del lavoro in Lombardia», ed in particolare l'art. 8 che istituisce la Commissione Regionale per le Politiche del Lavoro e della Formazione (di seguito CRPLF), quale sede concertativa con funzioni di proposta, progettazione, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche e alle politiche attive del lavoro, dell'istruzione e della formazione;
- la legge regionale 5 ottobre 2015, n. 30 «Qualità, innovazione ed internazionalizzazione nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro in Lombardia. Modifiche alle ll.rr. 19/2007 sul sistema di istruzione e formazione e 22/2006 sul mercato del lavoro»;

Visto il d.d.u.o. n. 12453 del 20 dicembre 2012 «Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa relativa a percorsi professionalizzanti di formazione continua, permanente, di specializzazione, abilitante e regolamentata»

Vista la legge regionale n. 33 del 30 dicembre 2009 «Testo Unico delle leggi regionali in materia di sanità»;

Considerato l'art. 74 comma 3 della richiamata legge regionale n. 33/2009 che stabilisce che «le attività funerarie devono essere svolte garantendo l'igiene e la sicurezza pubblica. L'esercizio dell'attività funebre è subordinato alla sussistenza e alla permanenza dei seguenti requisiti;

- un direttore tecnico, dotato di poteri direttivi e responsabile dell'attività funebre, in particolare dello svolgimento delle pratiche amministrative e della trattazione degli affari, in possesso dei requisiti formativi;
- un addetto, per ogni sede oltre la prima, abilitato alla trattazione delle pratiche amministrative e degli affari, in persona diversa da quella utilizzata per la sede principale o altre sedi, che mantiene i rapporti con i clienti e con il pubblico in rappresentanza dell'impresa e avente titolarità della negoziazione degli affari, in possesso dei previsti requisiti formativi, assunto con regolare rapporto di lavoro;
- almeno quattro operatori funebri o necrofori, con regolare rapporto di lavoro continuativo e permanente, in base a quanto previsto dal CCNL di categoria e in possesso dei relativi requisiti formativi»;

Visto il Regolamento regionale 14 giugno 2022, n. 4 «Regolamento di attuazione del Titolo VI bis della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)» e in particolare l'art. 5 (Percorsi formativi per gli addetti allo svolgimento dell'attività funebre) che stabilisce che:

- Gli addetti allo svolgimento dell'attività funebre devono seguire percorsi formativi specifici, articolati in momenti teorici ed esercitazioni pratiche, organizzati dai soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale di cui all'articolo 25 della legge regionale 6 agosto 2007, n. 19. Tali percorsi sono distinti in percorsi formativi per direttori tecnici, percorsi formativi per addetti alla trattazione delle pratiche amministrative e degli affari e percorsi formativi per operatori funebri
- Con decreto della direzione regionale competente in materia di formazione sono definiti gli standard professionali e formativi degli addetti allo svolgimento dell'attività funebre;

Richiamato il decreto regionale n. 1331 del 22 febbraio 2012 che aveva regolamentato in passato i percorsi del comparto funebre;

Ravvisata la necessità di armonizzare la regolamentazione dei percorsi formativi per gli operatori esercenti l'attività funebre alle disposizioni introdotte con il nuovo Regolamento Regionale del 14 giugno 2022;

Valutato opportuno, procedere alla definizione delle modalità organizzative dei percorsi formativi per operatori funebri e conseguentemente alla individuazione degli standard professionali del direttore tecnico, dell'addetto alla trattazione affari, e dell'operatore funebre (necroforo);

Ritenuto pertanto necessario approvare i seguenti allegati tecnici:

- Allegato 1 - «Standard formativi dei percorsi per addetti all'attività funebre»;
- Allegato 2 - «Standard professionali degli addetti all'attività funebre»;

parti integranti e sostanziali del presente provvedimento, elaborati in stretto raccordo tra le Direzioni Generali Welfare e Formazione e Lavoro della Regione Lombardia;

Stabilito che con l'approvazione della presente regolamentazione dei percorsi formativi organizzati perdono efficacia le indicazioni operative in materia di percorsi di attività funebri di cui al decreto n. 1331 del 22 febbraio 2012;

Stabilito che gli attestati rilasciati a seguito dei corsi avviati e conclusi nel rispetto della precedente regolamentazione continuano ad avere validità con le modalità disposte dall'Allegato 1;

Vista la l.r. n. 20/2008 «Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale», nonché i provvedimenti organizzativi della XI legislatura;

DECRETA

1) di approvare i seguenti allegati tecnici parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;

- Allegato 1 - «Standard formativi dei percorsi per addetti all'attività funebre»;
- Allegato 2 - «Standard professionali degli addetti all'attività funebre»;

2) di stabilire che i percorsi formativi per addetti all'attività funebre, a decorrere dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, potranno essere avviati unicamente in base alle prescrizioni di cui agli Allegati 1 e 2;

3) di stabilire che i percorsi formativi di cui al punto 1 possono essere organizzati esclusivamente dai soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale secondo le procedure di avvio e di svolgimento delle attività formative disposte con d.d.u.o. n. 12453 del 20 dicembre 2012;

4) di stabilire che a chi ha conseguito il titolo di addetto al trasporto con la precedente regolamentazione (decreto n. 1331 del 22 febbraio 2012) viene confermata la possibilità di operare come operatore funebre o necroforo, senza bisogno di corso di aggiornamento;

5) di stabilire che coloro i quali, con la precedente regolamentazione, hanno acquisito il titolo di operatore funebre a seguito di percorsi di 24 ore, continuano a ricoprire il ruolo previa acquisizione del titolo aggiornato ai sensi della presente regolamentazione, frequentando un percorso di aggiornamento di 12 ore con riferimento alla competenza «eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro» entro 36 mesi dalla pubblicazione sul BURL del presente provvedimento;

6) di stabilire che verranno effettuate verifiche sui percorsi erogati ed in particolare sul possesso e sulla congruità dei titoli di studio dei partecipanti ai percorsi, il possesso del titolo di studio è requisito di accesso imprescindibile al percorso formativo la cui carenza comporta la nullità della certificazione acquisita;

7) di stabilire che i percorsi formativi devono essere caricati sul sistema informativo SIUF in analogia a quanto previsto per gli altri percorsi di formazione continua e permanente che fanno riferimento a standard regionali;

8) di stabilire che dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia perdono efficacia le indicazioni operative in materia di percorsi formativi per addetti di attività funebri di cui al decreto n. 1331 del 22 febbraio 2012;

9) di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia e sul sito ufficiale della Regione Lombardia.

10) di attestare che il presente atto non è soggetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del d.lgs. 33/2013.

Il dirigente
Rosa Castriotta

Allegato 1)

**STANDARD FORMATIVI DEI PERCORSI PER
ADDETTI ALL'ATTIVITÀ FUNEBRE****1. SOGGETTI ATTUATORI DELLE INIZIATIVE DI FORMAZIONE**

Sono soggetti attuatori delle iniziative di formazione di cui al presente decreto i soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale dalla Regione Lombardia.

L'Ente di formazione, pertanto, deve essere iscritto all'Albo regionale dei soggetti accreditati per i servizi di istruzione e formazione professionale, ai sensi degli artt. 25 e 26 della l.r. 19/2007 e relativi atti attuativi.

Le procedure di avvio e di svolgimento delle attività formative avvengono secondo quanto disposto con d.d.u.o n. 12453 del 20 dicembre 2012.

2. REQUISITI PER L'ACCESSO AI PERCORSI FORMATIVI

I percorsi formativi sono rivolti a cittadini italiani e a stranieri regolarmente presenti sul territorio italiano, in possesso dei seguenti requisiti:

Per l'iscrizione al percorso per **“direttore tecnico”** occorre:

- avere compiuto 18 anni al momento dell'iscrizione al corso
- diploma di scuola secondaria di II grado (diploma di maturità)

Coloro in possesso della qualifica triennale di leFP che hanno conseguito il titolo di direttore tecnico con la precedente regolamentazione, possono continuare a operare come direttori tecnici.

Coloro che hanno acquisito il titolo di direttore tecnico, possono operare anche in qualità di addetto alla trattazione di affari e come operatore funebre.

Per l'iscrizione al percorso di **“addetto alla trattazione di affari”** occorre:

- avere compiuto 18 anni al momento dell'iscrizione al corso
- diploma di scuola secondaria di I grado

Per l'iscrizione al corso di **“operatore funebre o necroforo”**

- avere compiuto 18 anni al momento dell'iscrizione al corso
- diploma di scuola secondaria di I grado

Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore che attesti il livello di scolarizzazione.

La dichiarazione di valore è un documento rilasciato dalla rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel paese al cui ordinamento appartiene la scuola che ha rilasciato il titolo. Non possono essere accettate eventuali dichiarazioni di valore rilasciate dalle rappresentanze straniere in Italia.

Per i cittadini che hanno conseguito un titolo in un paese UE è sufficiente presentare la traduzione asseverata del titolo di studio rilasciata da una Autorità italiana (Tribunale, Notaio o Giudice di Pace) a condizione che dalla medesima si riesca a valutare il livello di scolarizzazione. In caso contrario occorre presentare la Dichiarazione di valore.

Per gli stranieri è inoltre indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta al livello A2, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. Tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti dell'ente di formazione accreditato.

Tutti i requisiti devono essere posseduti e la relativa documentazione presentata all'Ente di Formazione accreditato all'inizio della frequenza del percorso formativo. In nessun caso sono ammesse deroghe.

Verranno effettuate verifiche sui percorsi erogati ed in particolare sul possesso e sulla congruità dei titoli di studio dei partecipanti ai percorsi, il possesso del titolo di studio è requisito di accesso imprescindibile al percorso formativo la cui carenza comporta la nullità della certificazione acquisita.

3. TIPOLOGIA E ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

I corsi devono essere realizzati presso la sede dell'ente accreditato secondo le disposizioni di cui alla delibera n. 6696 del 18 luglio 2022 e s.m.i. sull'accreditamento regionale.

I corsi devono essere caricati dall'ente accreditato sulla piattaforma regionale dedicata e devono essere avviati sul sistema informativo entro la data di avvio delle attività in aula come stabilito dal decreto n.12453/2012. Non sono ammesse deroghe.

L'offerta formativa si compone di 4 diversi moduli (dettagliati nel successivo Allegato 2) la cui frequenza attraverso l'acquisizione delle competenze previste dallo standard professionale di riferimento, consente di conseguire l'attestato corrispondente al percorso formativo illustrato nella seguente tabella:

Percorso per	Monte ore minimo	Moduli/Competenza			
		Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre	Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente	Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro	Esecuzione del servizio funebre nel rispetto di norme di salute e sicurezza sul lavoro, di precauzioni igienico sanitarie di salvaguardia ambientale
a. Direttore tecnico	60	X	X	X	X
b. Operatore funebre/necroforo	36		X	X	X
c. Addetto alla trattazione affari	36	X	X		

L'articolazione didattica dovrà essere tale da garantire, sia attraverso momenti teorici, sia attraverso esercitazioni pratiche, l'acquisizione delle competenze previste dallo standard professionale di riferimento (allegato 2).

A chi ha conseguito il titolo di addetto al trasporto con la precedente regolamentazione (decreto n. 1331 del 22/02/2012) viene confermata la possibilità di operare come operatore funebre o necroforo, senza bisogno di corso di aggiornamento.

Coloro i quali con la precedente regolamentazione hanno acquisito il titolo di operatore funebre a seguito di percorsi di 24 ore, continuano a ricoprire il ruolo previa acquisizione del titolo aggiornato ai sensi della presente regolamentazione frequentando un percorso di aggiornamento di 12 ore con riferimento alla competenza "eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro". Gli operatori funebri hanno 36 mesi dalla data di pubblicazione del presente atto sul BURL, per adeguare la loro formazione e conseguire l'attestato di competenza afferente al percorso di aggiornamento.

Coloro i quali sono in possesso di un attestato di operatore funebre o addetto alla trattazione affari, e sono in possesso del diploma di maturità, possono acquisire il ruolo di direttore tecnico partecipando a percorsi standard di 60 ore con il riconoscimento crediti fino a un massimo del 50% delle ore del corso.

Coloro i quali sono in possesso di un attestato di operatore funebre, possono acquisire il ruolo di addetto alla trattazione affari partecipando a percorsi standard di 36 ore con il riconoscimento crediti fino a un massimo del 50% delle ore del corso.

4. FORMAZIONE A DISTANZA DEGLI OPERATORI FUNEBRI

Ai sensi della DGR n. 6380 del 16 maggio 2022 è possibile realizzare in FAD un numero di ore non superiore al 30% della parte teorica.

Pertanto:

- Per il corso di direttore la FAD non può superare le 18 ore.
- Per il corso di operatore funebre la FAD non può superare le 10 ore
- Per il corso di addetto alla trattazione affari la FAD non può superare le 10 ore.

La restante parte del percorso deve essere realizzata presso la sede dell'ente accreditato.

Per realizzare parte del percorso in FAD occorre seguire le indicazioni operative contenute nella DGR n. 6380 del 16 maggio 2022

5. ACCERTAMENTI FINALI

Al termine del corso sono ammessi alla prova di verifica coloro che hanno frequentato almeno il 90% delle ore di formazione previste.

La prova di verifica è finalizzata ad accertare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali previste dal corso.

Per tutti i profili professionali si dovrà porre particolare attenzione alla verifica dell'acquisizione delle competenze in ambito igienico-sanitario, in aderenza a quanto previsto dalla normativa specifica a tutela della salute/sicurezza del lavoratore e a garanzia del controllo della diffusione di malattie infettive e del controllo del rischio di contaminazione ambientale.

La verifica delle competenze deve essere effettuata mediante una "prova scritta" e un colloquio orale interdisciplinare sulle materie oggetto del corso.

La prova di verifica deve essere organizzata e gestita secondo principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure. Dette prove sono definite, predisposte e realizzate dall'equipe dei formatori secondo una metodologia congrua alla valutazione della acquisizione delle competenze. Deve essere assicurata la presenza del "responsabile della certificazione delle competenze" ai sensi del decreto n. 12453/2012.

Al fine di dare evidenza al processo di verifica sarà compilato anche un apposito verbale finale firmato dal responsabile della certificazione delle competenze e dai formatori ed esperti implicati nella fase di valutazione (modello 4 del decreto n. 12453/2012)

6. TITOLO RILASCIATO

A seguito di accertamento finale verrà rilasciato attraverso il sistema informativo regionale l'attestato di competenza regionale secondo il modello standard approvato con DDUO n. 12453/2012.

Anche se viene svolto tutto il percorso formativo e vengono quindi acquisite dall'allievo tutte le competenze del profilo di riferimento, **l'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.**

7. PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEGLI ENTI DI FORMAZIONE SUI CORSI

Coordinatore del corso: Esperienza almeno triennale nel campo della formazione professionale.

Formatori: Esperienza almeno triennale nella pratica professionale o nella didattica.

L'intervento formativo deve essere erogato esclusivamente dall'ente di formazione accreditato che è l'unico responsabile nei confronti della Regione Lombardia per i servizi resi.

In casi motivati e per le sole attività di docenza, gli enti di formazione accreditati che non dispongano di professionalità con un profilo specialistico necessario ad una efficace erogazione del servizio formativo, possono ricorrere all'acquisizione di tali riconosciute professionalità presso persone giuridiche non accreditate che ne dispongono al loro interno.

In ogni caso la persona fisica che esegue la docenza è l'unico responsabile dell'attività didattica e deve firmare sul registro didattico.

Trattandosi di caso eccezionale, l'ente di formazione proponente il percorso ha l'obbligo di comunicare, al momento della trasmissione della comunicazione di avvio, previsto dal citato

decreto n. 12453/2012, il coinvolgimento di eventuali professionalità specialistiche affidate a persone giuridiche e l'ambito di affidamento.

Tutte le attività non configurabili come attività di docenza non sono delegabili a nessuna persona giuridica e devono essere erogate esclusivamente dall'ente di formazione accreditato titolare del percorso formativo.

Allegato 2)

**STANDARD PROFESSIONALI DEGLI
ADDETTI ALL'ATTIVITÀ FUNEBRE****a. DIRETTORE TECNICO****DESCRIZIONE DEL PROFILO**

Il Direttore tecnico addetto alla trattazione degli affari è dotato di funzioni direttive; è in grado di gestire l'impresa funebre come azienda commerciale, curando gli aspetti commerciali e le relazioni di marketing, svolgendo le pratiche amministrative e gestendo, se presenti, le sedi commerciali.

Le funzioni di direttore tecnico possono essere assunte anche dal titolare o legale rappresentante dell'impresa funebre, previa frequenza del percorso formativo.

L'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.

COMPETENZE**Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre**

Conoscenze Legislazione specialistica in materia funeraria Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro Elementi di marketing commerciale Nozioni di diritto amministrativo Nozioni di diritto commerciale Piattaforma regionale Gestione Attività Funebri, con particolare riferimento a criteri di proporzionalità e requisiti minimi delle imprese	Abilità Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa Applicare tecniche di rilevazione Customer satisfaction Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di marketing Utilizzare le funzionalità della Piattaforma regionale Gestione Attività funebri Applicare tecniche di monitoraggio dei criteri di proporzionalità e dei requisiti minimi delle imprese
--	---

Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze Tecniche assistenza e accoglienza clienti Comunicazione empatica Tecniche di negoziazione Elementi di psicologia sociale Normativa in materia della privacy	Abilità Applicare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di interazione col Cliente Applicare tecniche di accoglienza della clientela
--	--

Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro

Conoscenze Elementi di legislazione in materia funeraria Tecniche di confezionamento del feretro Tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione Obblighi connessi al trasporto funebre	Abilità Applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio funebre nel rispetto della normativa vigente Applicare tecniche di gestione con ATS, ASST e Comuni Applicare tecniche di riconoscimento del cadavere
---	--

Esecuzione del servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro, delle precauzioni igienico sanitarie e di salvaguardia ambientale

Conoscenze Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre	Abilità Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature Applicare tecniche di prevenzione sanitaria
---	---

b. OPERATORE FUNEBRE (NECROFORO)

DESCRIZIONE DEL PROFILO

L'operatore funebre (necroforo) si occupa della persona defunta dal momento in cui è rilasciata ai parenti per le esequie fino alla destinazione ultima; opera su richiesta dei parenti in sale del commiato, case funerarie presso camere mortuarie e/o domicilio; svolge la propria attività in collaborazione con altri operatori del settore funerario e agisce su indicazioni fornite dal Direttore tecnico.

L'operatore funebre nell'esercizio dell'attività deve porre particolare attenzione ad evitare i rischi connessi alla pratica funebre: deve quindi acquisire adeguate conoscenze ed abilità in materia di normative igienico-sanitarie a tutela della salute propria e di terzi.

L'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.

COMPETENZE

Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze Tecniche assistenza e accoglienza clienti Comunicazione empatica Tecniche di negoziazione Elementi di psicologia sociale Normativa in materia della privacy	Abilità Applicare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di interazione col Cliente Applicare tecniche di accoglienza della clientela
--	--

Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro

Conoscenze Elementi di legislazione in materia funeraria Tecniche di confezionamento del feretro Tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione Obblighi connessi al trasporto funebre Piattaforma regionale Gestione Attività Funebri	Abilità Applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio funebre nel rispetto della normativa vigente Applicare tecniche di gestione con ATS, ASST e Comuni Applicare tecniche di riconoscimento del cadavere Utilizzare la Piattaforma regionale Gestione Attività Funebri in riferimento alle attività di competenza
--	--

Esecuzione del servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro, delle precauzioni igienico sanitarie e di salvaguardia ambientale

Conoscenze Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre	Abilità Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature Applicare tecniche di prevenzione sanitaria
--	--

c. ADDETTO ALLA TRATTAZIONE AFFARI

DESCRIZIONE DEL PROFILO

L'addetto alla trattazione affari affianca e supporta il Direttore tecnico nel gestire l'impresa funebre come azienda commerciale, curando gli aspetti commerciali e le relazioni di marketing, svolgendo le pratiche amministrative; può essere responsabile di un'eventuale sede commerciale dell'impresa funebre oltre la prima.

L'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.

COMPETENZE

Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre

Conoscenze Legislazione specialistica in materia funeraria Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro Elementi di marketing commerciale Nozioni di diritto amministrativo Nozioni di diritto commerciale Piattaforma regionale Gestione Attività Funebri, con particolare riferimento a criteri di proporzionalità e requisiti minimi delle imprese	Abilità Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa Applicare tecniche di rilevazione Customer satisfaction Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di marketing Applicare tecniche di marketing Utilizzare le funzionalità della Piattaforma regionale Gestione Attività funebri Applicare tecniche di monitoraggio dei criteri di proporzionalità e requisiti minimi delle imprese
---	---

Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze Tecniche assistenza e accoglienza clienti Comunicazione empatica Tecniche di negoziazione Elementi di psicologia sociale Normativa in materia della privacy	Abilità Applicare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di interazione col Cliente Applicare tecniche di accoglienza della clientela
--	--