

K2602

CONSEIL EN SERVICES FUNÉRAIRES

Autres emplois décrits

- Agent / Agente de formalités funéraires
- Assistant / Assistante funéraire
- Assistant / Assistante funéraire de plateau d'assistance
- Assistant commercial / Assistante commerciale funéraire
- Chargé / Chargée des formalités funéraires
- Chef de protocole funéraire
- Conseiller / Conseillère funéraire
- Conseiller / Conseillère rapatriement funéraire
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale funéraire
- Démarcheur / Démarcheuse funéraire
- Directeur / Directrice d'agence funéraire
- Directeur / Directrice d'entreprise funéraire
- Directeur / Directrice de régie de pompes funèbres
- Directeur / Directrice de régie funéraire
- Maître / Maîtresse de cérémonie funéraire
- Maître / Maîtresse des cérémonies funéraires
- Monteur / Monteuse de convois funéraires
- Ordonnateur / Ordonnatrice des pompes funèbres
- Régleur / Régleuse funéraire
- Responsable d'agence funéraire
- Responsable d'entreprise de pompes funèbres
- Responsable de centre de profit funéraire
- Responsable des opérations funéraires
- Responsable des ventes de services funéraires
- Responsable planning funéraire
- Vendeur / Vendeuse de point de vente funéraire

Définition

- Supervise, organise les obsèques et les cérémonies funéraires de défunts selon les souhaits de la famille, les protocoles, les cultes, les rites funéraires et la réglementation de santé publique et des collectivités territoriales.
- Effectue la vente de produits et de services funéraires.
- Peut coordonner une équipe ou diriger une structure.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un CAP/BEP complété par une formation dans le secteur du funéraire.

Un diplôme de niveau Bac ou Bac+2 (BTS, L2, ...) en commerce, gestion, ... peut être demandé pour les postes de responsable.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est obligatoire.

Compétences

Savoir-faire

Relation client

Accueillir, orienter, informer une personne

Informé et conseiller la personne, la famille sur le choix des prestations funéraires

Identifier, traiter une demande client

Recueillir et analyser les besoins client

Déterminer avec la famille l'organisation et les conditions de la prestation funéraire (jour, choix du cercueil, ornements, ...)

Développement commercial	Concevoir des actions commerciales et promotionnelles Élaborer, adapter une proposition commerciale Développer et fidéliser la relation client
Stratégie de développement	Piloter une activité Diriger et gérer un ensemble, une structure, une organisation
Gestion administrative	Procéder à l'encaissement
Gestion et contrôle	Gérer la trésorerie, le recouvrement
Droit, contentieux et négociation	Respecter les règles d'éthique et de déontologie Gérer des réclamations et litiges
Prévention des risques	Ordonner des obsèques Planifier des interventions de maintenance
Gestion des stocks	Gérer les stocks
Management	Animer, coordonner une équipe
Conseil, Transmission	Transmettre une technique, un savoir-faire
Soin	Réaliser des soins mortuaires
Communication, Multimédia	Réaliser la cérémonie funéraire et contrôler la conformité de son déroulement
Organisation	Adapter et optimiser sa pratique au contexte et aux risques professionnels (gestes, postures, ergonomie) Utiliser des logiciels spécifiques Établir, mettre à jour un dossier, une base de données Respecter la confidentialité des informations
Communication	Transmettre de l'information
Savoir-être professionnels	
	Travailler en équipe Organiser son travail selon les priorités et les objectifs Faire preuve de rigueur et de précision Avoir le sens du service

Savoirs

Domaines d'expertise	Psychologie Portage de cercueil
Normes et procédés	Législation funéraire Règles d'hygiène et de sécurité
Produits, outils et matières	Produits et services funéraires
Techniques professionnelles	Techniques de vente Techniques funéraires Techniques pédagogiques

Contextes de travail

 Conditions de travail et risques professionnels	Au domicile d'un particulier Déplacements professionnels
 Horaires et durée du travail	Travail de nuit Travail en astreinte Travail le week-end

Secteurs d'activité

- Service à la personne