

SAVOIR & PRÉSENCE · PERFECTIONNEMENT

Accueillir une famille et traiter une réclamation

Référence : funeraire-relation-familles · Programme en préparation — être informé

Pourquoi cette formation ?

Perfectionnement professionnel, sans accès à un diplôme. Ne forme ni à la prise en charge psychologique du deuil ni à la résolution d'un contentieux.

Résultat professionnel visé

Conduire un échange clair, expliquer une prestation et organiser le traitement d'une réclamation sans promettre ce qui ne relève pas de sa responsabilité.

Compétences travaillées

- Reformuler la demande et distinguer besoin, incompréhension et réclamation.
- Expliquer les prestations et les prochaines étapes avec des mots compréhensibles.
- Documenter une réclamation, désigner un relais et vérifier le suivi.

Programme pédagogique

Matin · 3 h 30

- Poser le cadre de l'accueil, écouter et vérifier la compréhension.
- Expliquer un devis pédagogique et les étapes du dossier sans pression commerciale.
- Première simulation : une famille ne comprend pas une prestation proposée.

Après-midi · 3 h 30

- Qualifier une réclamation et distinguer faits, demande et réponse possible.
- Organiser une transmission : destinataire, information utile, échéance et preuve de réponse.
- Rejouer un entretien difficile et préparer un essai dans son agence.

Mise en pratique

Une famille conteste une prestation et reçoit des réponses différentes de deux agences. Travailler la reformulation, la réponse dans son périmètre et le relais vers le responsable.

Production attendue

Une trame d'entretien, une fiche de réclamation et une grille de transmission.

Dates et programmation

Programme en préparation : aucune inscription ouverte. Date et conditions à convenir après finalisation.

[Consulter le calendrier actualisé](#)

[Demander une programmation](#)

[Programme en ligne](#)

Participer à la formation

Public et prérequis

Conseillers funéraires déjà qualifiés, responsables d'agence et professionnels exerçant l'accueil dans le périmètre de leurs fonctions. Connaître le déroulement d'un dossier obsèques et les limites de sa fonction. Positionnement à partir d'une situation d'accueil ; aucun récit personnel de deuil n'est demandé.

Durée, formats et participation

7 h proposées · hors pauses. Présentiel proposé, avec exercices en binômes et retours du formateur..
Projet de groupe de huit personnes maximum ; inter ou intra après finalisation et confirmation de l'intervenant.

Méthodes et évaluation

Positionnement, apports courts, cas fictifs ou anonymisés, exercices, retours sur critères et évaluation finale. Satisfaction recueillie séparément des acquis. Comparer deux simulations sur quatre critères : écoute, clarté, respect du périmètre et précision du relais. Le participant explique les corrections apportées.

Supports et suivi

Supports, productions réalisées en séance, grille d'autoévaluation et attestation de participation prévus. Inclusions définitives précisées au devis. Une action, un responsable et une échéance à trente jours. Grille d'autoévaluation remise ; tout retour accompagné est défini et chiffré au devis.

Prix et conditions

Inter ou intra · programme sectoriel : Sur devis distinct ; tarif à confirmer avant ouverture

Préparation spécifique, contribution métier, coanimation, salle, déplacements et suivi accompagnés explicités dans le devis. Aucun tarif transversal ne s'applique automatiquement.

Intervenant, accès et adaptation

Patrick pour la communication et la relation de service ; validation des cas et contribution d'un professionnel funéraire compétent à confirmer avant ouverture.. Dates, horaires, lieu, intervenant et conditions d'ouverture confirmés avant inscription. Besoins d'accessibilité : contactez-nous en amont pour étudier les adaptations. L'attestation de participation n'est ni un diplôme ni une certification professionnelle. Aucun financement automatique n'est annoncé. Programme en préparation : conditions, prix et intervenant à finaliser avant ouverture. ACCOMMODO n'est pas certifiée Qualiopi.

Un besoin complémentaire ou une situation particulière à travailler ? Écrivez-nous pour étudier l'adaptation de cette formation.

[Nous écrire pour adapter cette formation](#)

L'adaptation légère des exemples est comprise dans le forfait intra. Un complément pédagogique, une création de contenu ou un accompagnement supplémentaire fait l'objet d'une proposition distincte, acceptée avant intervention.