



**Formation Hôtesse d'accueil et Réceptionniste
NIVEAU 2**

Prix de la formation pour 40 h = 940 €

Détail de la formation :

Théorie : 20 h

Découverte du métier de Pompes Funèbres (niveau1)
Accueil et comportement avec les familles en deuil
La psychologie du deuil

Pratique : 20 h

Accueil des familles au téléphone
Accueil des familles dans les agences

Les modalités d'évaluation :

Un QCM après chaque module

Accessibilité aux personnes handicapées : Contacter notre référent handicap : celine@pfacf.com

www.pfacf.com / conseil@pfacf.com

Siège Social : 139 route de Castelsarrasin - 82000 MONTAUBAN
SIREN : 408 683 225 - ORIAS N° 07 024 169
Habilitation Préfectorale : 20 82 164
Déclaration d'activité Formation : 73820070482



LE METIER D'AGENT D'ACCUEIL DE POMPES FUNEBRES ET SES « CARACTERISTIQUES »

C'est un métier de service,

Un métier de tradition qui exige une forte éthique professionnelle,

Un métier qui s'apprend avec le temps,

Un métier qui demande une grande disponibilité,

C'est l'école de l'urgence et de la réactivité de qualité,

L'agent d'accueil :

- *Donne les premiers renseignements aux familles endeuillées et si besoin redirige vers un conseiller funéraire*
- *Vente d'articles funéraires*
- *Accueil téléphonique*

Les conditions d'accès :

- 1) Suis-je capable de vivre 7 jours sur 7 avec la mort ?
- 2) Puis-je résister à la peine des autres, sans pleurer à l'unisson ?
- 3) Puis-je accueillir une famille qui vient de perdre son enfant sans m'écrouler à mon tour ?
- 4) Ai-je un mental assez fort pour supporter tout ça ?

**Si, à toutes ces questions, je peux répondre OUI,
alors je peux être un intervenant des pompes funèbres.**

Accessibilité aux personnes handicapées : Contacter notre référent handicap : celine@pfacf.com

www.pfacf.com / conseil@pfacf.com

Siège Social : 139 route de Castelsarrasin - 82000 MONTAUBAN
SIREN : 408 683 225 - ORIAS N° 07 024 169
Habilitation Préfectorale : 20 82 164
Déclaration d'activité Formation : 73820070482



Les modalités pédagogiques :

Méthodes expositives
Alternance de cours magistraux et d'enseignement pratique en présentiel

Objectifs opérationnels et évaluables :

- Connaitre le métier et ses caractéristiques
- Maitriser la réglementation funéraire
- Hygiène et sécurité dans leur rôle respectif
- Psychologie du deuil
- Connaissance des produits funéraires

Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement :

- Supports de cours donnés à l'entrée en formation
- Mise en situation : Accueil d'une famille endeuillée
- Référent pédagogique : Bruno NOVARINO → conseil@pfacf.com
- Référent administratif : Céline VERDEIL → celine@pfacf.com
- Référent handicap : Céline VERDEIL → celine@pfacf.com
- Formateurs : Des professionnels du funéraire confirmés

Accessibilité aux personnes handicapées : Contacter notre référent handicap : celine@pfacf.com

www.pfacf.com / conseil@pfacf.com

Siège Social : 139 route de Castelsarrasin - 82000 MONTAUBAN
SIREN : 408 683 225 - ORIAS N° 07 024 169
Habilitation Préfectorale : 20 82 164
Déclaration d'activité Formation : 73820070482