

Programme Pédagogique

Organiser des réceptions post-funéraires et développer une activité spécialisée

Cette formation permet d'acquérir les compétences nécessaires pour organiser des réceptions post-funéraires et développer une activité spécialisée. A l'issue de la formation, les acquis sont évalués dans le cadre d'une évaluation finale.

Organisation de la Formation

Format

La formation est dispensée exclusivement en présentiel sur 2 jours consécutifs. :

- Formation en salle équipée
- Apports théoriques
- Etudes de cas
- Exercices pratiques
- Mise en situation professionnelles
- Echange entre les participants

Durée et horaires

Durée totale en présentiel : **14 heures sur 2 jours consécutif obligatoires**

Assistance:

Le formateur accompagne les stagiaires tout au long de la formation et répond à leurs questions pendant les séquences pédagogiques

Délais d'accès

- Sous **7 jours après signature d'une convention (BtoB)**
- Sous **14 jours après signature d'un contrat (BtoC)** afin de respecter le délai légal de rétractation

Modalités d'accès

- Inscription via contact direct (email ou téléphone)
- Validation du projet du stagiaire
- Envoi d'une convocation avec accès aux outils pédagogiques



Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de handicap, merci de contacter **Isabelle Taino, référente handicap**, joignable par mail **agenceceleste1@gmail.com** ou par téléphone au **0686279448**. Selon la nature de votre handicap, votre référente déterminera les conditions d'accessibilité à la formation et à l'adaptation des moyens de la formation dont l'accessibilité des ressources ou la présence de supports spécifiques.

Notre référent handicap est désigné afin de :

- Étudier les besoins spécifiques
- Adapter les modalités pédagogiques
- Orienter si nécessaire vers des partenaires spécialisés

Public, Prérequis et Objectifs

Public cible

- Wedding planners
- Agents Funéraires
- Personnes en reconversion

Prérequis

Le candidat doit :

- Avoir un projet professionnel ou une activité existante
- Disposer d'une appétence pour l'organisation et l'accompagnement humain

Modalités de validation des prérequis :

- Entretien préalable
- Analyse du projet
- Étude du parcours professionnel

Les prérequis sont validés par un entretien préalable à la formation avec le stagiaire qui devra fournir son CV.

Objectif Professionnel Global

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de : **Concevoir et organiser une réception post-funéraire · Adapter son comportement à un contexte émotionnel sensible · Structurer une offre professionnelle spécifique · Développer une activité complémentaire rentable**

Modalités Pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- Méthode affirmative (apports théoriques)
- Méthode active (mises en situation)
- Études de cas réels
- Échanges d'expérience

Ressources pédagogiques

- Support pédagogique complet remis au stagiaire
- Livret de formation
- Fiches pratiques
- Check-lists professionnelles
- Modèles de documents
- Etudes de cas
- Exercices d'application

Moyens techniques

La formation est dispensée dans une salle adaptée à l'accueil des stagiaires comprentant:

- Salle de formation équipée
- Vidéoprojecteur ou écran de diffusion
- Ordinateur du formateur
- Paperboard et matériel d'écriture
- Support pédagogique imprimés remis aux participants
- Documents professionnels et modèles de travail
- Accès aux ressources documentaires nécessaires aux exercices
- Tables et chaises adaptées aux travaux individuels et en groupe

Moyens d'accompagnement

Le stagiaire bénéficie :

- D'un accompagnement pendant toute la durée de formation
- De conseils personnalisés lors des exercices pratiques
- D'échanges avec le formateur

Modalités d'Évaluation

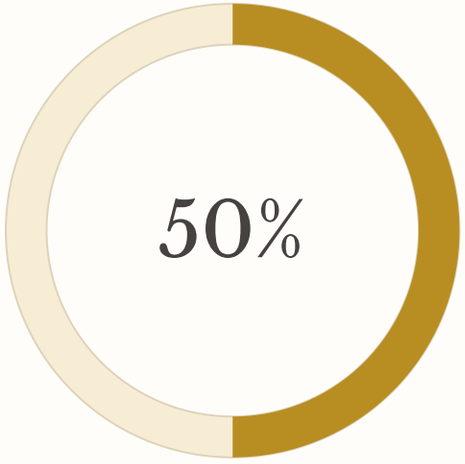
Évaluation en cours de formation

- QCM de validation des connaissances
- Études de cas pratiques

Évaluation de la satisfaction

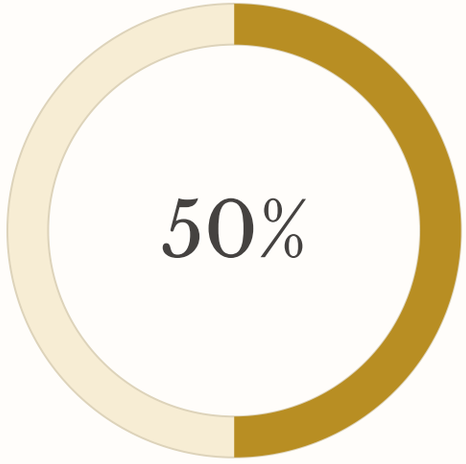
- Questionnaire à chaud
- Questionnaire à froid (J+30)

Évaluation des acquis



Cas pratique complet

Organisation d'une réception



Présentation orale

Du projet professionnel

Justificatifs de formation

- Feuille d'émargement
- Évaluations réalisées (QCM)
- Etude de cas
- Grille d'évaluation

Sanction de la formation

- Attestation de réalisation et de fin de formation

Les compétences acquises sont évaluées au moyen d'un QCM, d'études de cas et d'une mise en situation pro.

Une attestation de réalisation et de fin de formation sont remises au stagiaire ayant suivi la totalité de la formation

Votre Formatrice

Isabelle Martinez-Sanchez épouse Taino
Fondatrice de l'Agence Céleste

Expertise sectorielle

Experte en organisation de réceptions post-funéraires

Accompagnement

Expérience en accompagnement de publics vulnérables

Formation professionnelle

Conception et animation de formations professionnelles

Compétences clés

Expertise en gestion émotionnelle et logistique · Certifié par la SCORF coopérative d'organisme de formation

Plan Détaillé — Modules 1 & 2

Module 1 : Comprendre le secteur funéraire

Objectifs : Comprendre l'environnement, les acteurs et les enjeux du secteur funéraire

à l'issue du module le stagiaire sera capable de comprendre le parcours funéraire, d'identifier le rôle de l'organisateur de réception post funéraire et de différencier le moment formel du moment informel.

Contenu :

- Les étapes des obsèques
- Les différents acteurs (pompes funèbres, familles, institutions)
- Le cadre réglementaire
- La place du moment post-funéraire

Cas pratique : Analyse d'un parcours famille

Module 2 : Comprendre les besoins des familles

Objectifs : Identifier les attentes et adapter son approche

A l'issue de ce module le stagiaire sera capable de comprendre les réactions émotionnelles, d'identifier les besoins des familles, d'adopter une communication adaptée et de gérer les tensions émotionnelles.

Contenu :

- Les besoins explicites et implicites
- Les mécanismes du deuil
- Les dynamiques familiales
- Le rôle du professionnel

Cas pratique : Étude de situation réelle



Plan Détaillé — Modules 3 & 4

Module 3 : Organiser une réception post-funéraire

Objectifs : Savoir organiser une réception adaptée et professionnelle

A l'issue de ce module le stagiaire sera capable d'identifier les partenaires stratégiques, de sélectionner des partenaires fiables, de construire un réseau local et de comprendre les prescripteurs.

Contenu :

- Choix du lieu
- Gestion des prestataires
- Organisation logistique
- Timing et coordination
- Gestion des imprévus

Cas pratique : Création complète d'une réception

Module 4 : Posture professionnelle

Objectifs : Adopter une posture adaptée au contexte

A l'issue de ce module le stagiaires sera capable d'analyser les besoins des familles, d'organiser une réception complète, de coordonner les prestataires, de gérer les imprévus et d'adopter une posture de chef d'orchestre.

Contenu :

- Communication adaptée
- Posture professionnelle
- Limites d'intervention
- Gestion émotionnelle

Cas pratique : Mises en situation

Plan Détaillé — Modules 5 & 6

Module 5 : Gestion des réclamations

Objectifs : Savoir accueillir, analyser et traiter une réclamation avec professionnalisme dans un contexte émotionnel sensible.

Contenu — Les 5 principes fondamentaux :

1. Écouter sans interrompre — laisser la famille s'exprimer sans se défendre
2. Accueillir l'émotion avec bienveillance — reconnaître le ressenti sans reconnaître une faute
3. Rechercher les faits avant de répondre — vérifier devis, bons de commande, échanges
4. Proposer une solution adaptée — explication, excuses, geste commercial ou mesure corrective
5. Assurer le suivi de la réclamation — reprendre contact quelques jours après

Erreurs à éviter : couper la parole, se justifier immédiatement, accuser un prestataire, minimiser le ressenti, ignorer la réclamation.

Cas pratique : Traitement complet d'une réclamation famille en 5 étapes

Module 6 : Développer son activité

Objectifs : Lancer et développer son activité

A l'issue de ce module le stagiaire sera capable de comprendre le marché funéraire, d'identifier son positionnement, de comprendre le modèle économique et de construire une projection d'activité.

Contenu :

- Réseau de prescripteurs
- Partenariats
- Communication adaptée
- Développement d'une activité en semaine

Cas pratique : Plan d'action commercial

A l'issue des 6 modules, le stagiaire réalise une évaluation finale portant sur l'ensemble des compétences travaillées pendant la formation. Une attestation de réalisation et de fin de formation sont remises