



CIRCULOS DE APRENDIZAJE

Escuela de formación



**FUNERARIOS
DE EXCELENCIA**



Agende una reunión estratégica

WA +57 314 225 88 19 | +57 310 324 48 85
contacto@circulosdeaprendizaje.com



www.circulosdeaprendizaje.com

CIRCULOS DE APRENDIZAJE

Modelo de Transformación Funeraria

Formando equipos para servir con corazón, criterio y excelencia

¡Hola!

En el sector funerario, el valor no está solo en lo que hacemos... **está en cómo lo hacemos y desde dónde lo hacemos.**

Por eso, impulsamos una experiencia formativa integral —más allá de los cursos tradicionales— que desarrolla equipos capaces de servir con empatía, sostener con humanidad, vender con ética y comunicar con propósito.

Más que capacitación, es una transformación que eleva la calidad del servicio y la experiencia de cada familia.


NUESTRA MISIÓN

Apoyar la transformación de la industria funeraria latinoamericana a través de la formación integral de sus colaboradores, fortaleciendo la cultura de servicio, el liderazgo humano y la excelencia profesional.



NUESTRA PROMESA DE VALOR

Formar personas que saben servir con técnica, sostener con humanidad y actuar con conciencia emocional, elevando la experiencia del servicio funerario desde adentro hacia afuera.

A circular inset image showing a group of five people (three men and two women) in a meeting. They are gathered around a desk with multiple computer monitors. One man is pointing at a screen while others look on attentively. The image has a yellow tint.

Hagamos del servicio
una experiencia más humana, profesional y trascendente.

¿QUÉ SON LOS CIRCULOS DE APRENDIZAJE?

Un modelo dinámico, práctico y profundamente humano
que integra:



Cada círculo impacta una dimensión estratégica del negocio funerario y todos convergen en un objetivo superior.



Círculos de Aprendizaje no es capacitación... es transformación real. Un sistema formativo integral que conecta el **SER con el HACER**, generando impacto tangible en las personas y en los resultados del negocio.

¿POR QUÉ MARCA LA DIFERENCIA?



Aquí no se forman empleados...
se construyen profesionales **con propósito.**



01

CÍRCULO

HABILIDADES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO

Cuidar al que cuida

PROPÓSITO:

Fortalecer la salud emocional del colaborador funerario para prevenir desgaste, burnout y despersonalización del servicio.

APLICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Base transversal para todos los perfiles.
- Impacta directamente en clima laboral, rotación, ausentismo y calidad humana del servicio.



EJES CLAVE

- Inteligencia emocional aplicada al trabajo funerario
- Gestión del estrés y del impacto emocional acumulado
- Autocuidado físico, mental y emocional
- Límites sanos y regulación emocional
- Neurociencia aplicada al bienestar laboral

RESULTADOS PARA LA EMPRESA

- Colaboradores más estables, empáticos y comprometidos
- Reducción de rotación
- Mayor sentido de pertenencia

ESTRUCTURA CURRICULAR

01

Nivel Básico

CONCIENCIA PERSONAL



Objetivo:

Desarrollar autoconocimiento y regulación emocional.



Módulos:

1. Herramientas para el buen vivir
2. Emocionalmente inteligentes
3. Técnicas de autocuidado
4. Propósito de vida

Nivel Intermedio

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN



Objetivo:

Potenciar la comunicación desde la escucha y la conversación activa



Módulos:

1. Escucha y comunicación activa y asertiva
2. Autoliderazgo
3. Comunicación interna
4. Manejo y resolución de conflictos

Nivel Avanzado

CONVERSACIONES DE LIDERAZGO



Objetivo:

Consolidar habilidades emocionales como competencia profesional.



Módulos:

1. Gestión del cambio
2. Liderando equipos de trabajo
3. Técnicas de negociación
4. Mentoring



02

CÍRCULO

EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO

El corazón operativo del negocio funerario

PROPÓSITO:

Desarrollar una cultura de servicio consciente, empática y altamente profesional, enfocada en crear experiencias memorables para las familias.

APLICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Clave para personal operativo, coordinadores y directivos.
- Reduce quejas, mejora reputación y estandariza la excelencia.



EJES CLAVE

- Diferencia entre atención y servicio
- Momentos de verdad
- Mapa de experiencia del cliente doliente
- Lenguaje verbal y no verbal
- Detalles que sanan / errores que hieren
- Coordinación impecable del servicio

RESULTADOS PARA LA EMPRESA

- Familias más satisfechas
- Menos quejas, más confianza
- Equipos alineados y seguros en su rol

ESTRUCTURA CURRICULAR

02

Nivel Básico

FUNDAMENTOS DEL SERVICIO



Objetivo:

Comprender el rol del servicio y la experiencia del cliente.



Módulos:

1. Cultura de servicio y rol del colaborador
2. Momentos de verdad en el servicio funerario
3. Coordinación del servicio y trabajo en equipo
4. Primeros auxilios emocionales durante el servicio

Nivel Intermedio

GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA



Objetivo:

Aplicar herramientas para mejorar la experiencia del cliente.



Módulos:

1. Mapa de empatía de cliente
2. Mapa de experiencia del cliente
3. Manejo de situaciones difíciles y reclamos
4. Árbol de problemas

Nivel Avanzado

EXCELENCIA OPERATIVA



Objetivo:

Liderar y sostener estándares de excelencia en el servicio.



Módulos:

1. Diseño de experiencias memorables
2. Gestión de calidad y mejora continua
3. Liderazgo en cultura de servicio
4. Indicadores de gestión



03

CÍRCULO

ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL AL DOLIENTE

No solo servir...saber acompañar

PROPÓSITO:

Formar equipos capaces de brindar una contención emocional básica, ética y respetuosa, sin invadir ni patologizar el dolor.

APLICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Diferenciador humano de la empresa funeraria.
- Eleva la percepción del servicio y protege emocionalmente al colaborador.



EJES CLAVE

- Comprensión del duelo (adultos, niños, mascotas)
- Qué decir y qué NO decir
- Escucha empática
- Contención emocional en crisis
- Ritualidad, símbolos y despedidas significativas
- Derivación responsable

RESULTADOS PARA LA EMPRESA

- Familias que se sienten vistas y respetadas
- Mayor valoración humana del servicio funerario
- Diferenciación real frente a la competencia

ESTRUCTURA CURRICULAR

03

Nivel Básico

COMPRENDER EL DUELO



Objetivo:

Adquirir nociones fundamentales del duelo y la pérdida.



Módulos:

1. Qué es el duelo y cómo se manifiesta
2. Emociones frecuentes en la pérdida
3. La importancia del ritual
4. Qué decir y qué no decir ante el dolor

Nivel Intermedio

ACOMPAÑAR CON RESPETO



Objetivo:

Brindar contención emocional básica y ética.



Módulos:

1. Comunicación sensible y presencia emocional
2. Orientar, acompañar, transformar
3. Ritualidad, despedidas y significado
4. Límites del rol y autocuidado del acompañante

Nivel Avanzado

SOSTENER CON ÉTICA



Objetivo:

Actuar con criterio, responsabilidad y conciencia profesional.



Módulos:

1. Conceptualización de los grupos de apoyo
2. Derivación responsable y trabajo en red
3. Construcción de una cultura de acompañamiento humano
4. Estructura de las unidades de duelo



04

CÍRCULO

VENTA CONSULTIVA

Vender desde el respeto y la necesidad real

PROPÓSITO:

Transformar la venta funeraria en un proceso consultivo, ético y humano, alineado con el momento emocional del cliente.

APLICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Incrementa resultados sin sacrificar ética ni experiencia del cliente.



EJES CLAVE

- Venta consciente vs venta agresiva
- Lectura emocional del cliente
- Preguntas poderosas
- Argumentación desde el valor, no desde el miedo
- Objeciones comunes en servicios funerarios
- Cierre respetuoso y seguimiento

RESULTADOS PARA LA EMPRESA

- Incremento en el valor del ticket promedio
- Clientes que recomiendan
- Vendedores con seguridad emocional y ética

ESTRUCTURA CURRICULAR

04

Nivel Básico

FUNDAMENTOS DE VENTA



Objetivo:

Comprender la venta como proceso humano y profesional.



Módulos:

1. El rol del asesor funerario
2. Comunicación comercial básica
3. Identificación inicial de necesidades
4. Manejo de objeciones frecuentes

Nivel Intermedio

ACOMPañAR CON RESPETO



Objetivo:

Desarrollar habilidades de asesoría y confianza.



Módulos:

1. Venta consultiva en contextos sensibles
2. Preguntas poderosas y escucha activa
3. Manejo de objeciones frecuentes
4. Las tareas del líder de ventas

Nivel Avanzado

SOSTENER CON ÉTICA



Objetivo:

Lograr resultados sostenibles con enfoque ético.



Módulos:

1. Gestión comercial en equipos funerarios
2. Indicadores, metas y mejora del desempeño
3. Diseño de productos y servicios
4. Perfil y funciones del vendedor



05

CÍRCULO

MARKETING DIGITAL FUNERARIO

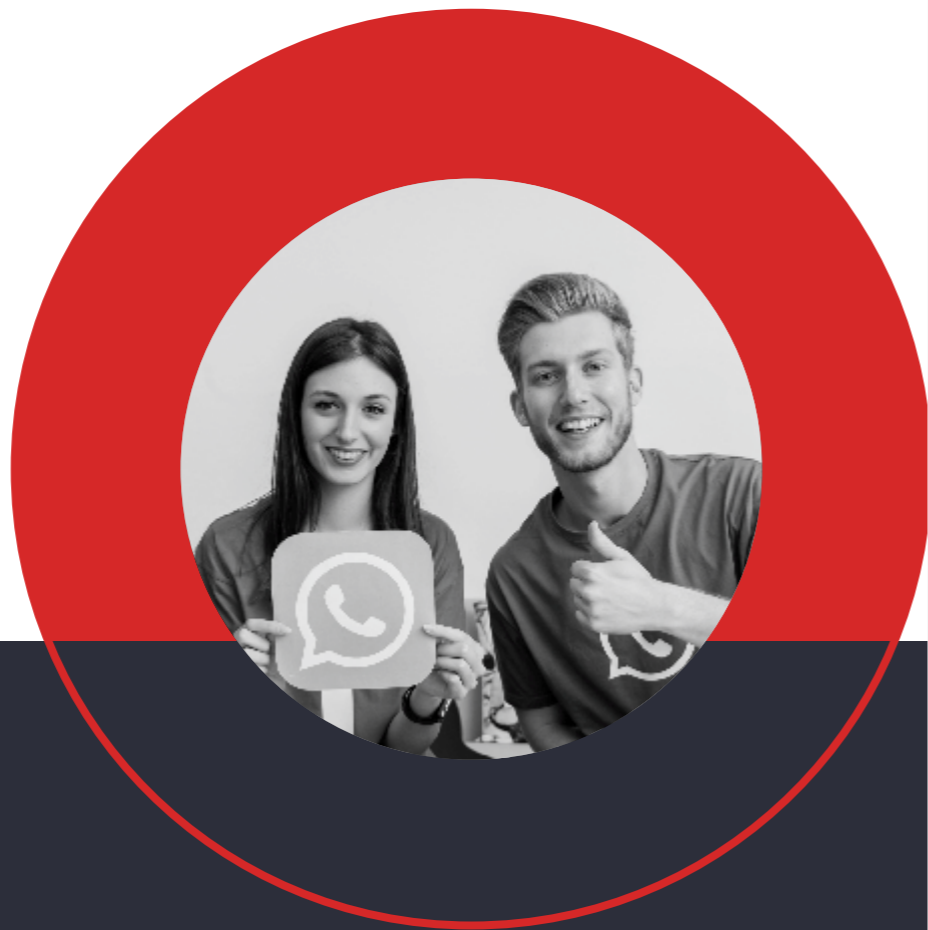
Visibilidad con sensibilidad

PROPÓSITO:

Dotar a las empresas funerarias de herramientas de marketing modernas, humanas y alineadas con la ética del sector.

APLICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Posiciona a la empresa funeraria como moderna, confiable y humana.



EJES CLAVE

- Marca funeraria con propósito
- Comunicación empática en redes
- Contenido educativo vs contenido comercial
- Uso responsable de testimonios
- WhatsApp Business y atención digital
- Reputación digital y confianza



RESULTADOS PARA LA EMPRESA

- Marcas más humanas y cercanas
- Mejor posicionamiento
- Mayor captación sin perder sensibilidad

ESTRUCTURA CURRICULAR

05

Nivel Básico

FUNDAMENTOS DEL MARKETING ACTUAL



Objetivo:

Comprender el marketing como herramienta de comunicación.



Módulos:

1. Qué es el marketing hoy
2. Marca, reputación y confianza
3. Comunicación institucional básica
4. Atención digital al cliente

Nivel Intermedio

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA



Objetivo:

Aplicar estrategias de marketing con sensibilidad.



Módulos:

1. Contenido con sentido y ética
2. Redes sociales en el sector funerario
3. WhatsApp Business y contacto con familias
4. Manejo de reputación digital

Nivel Avanzado

POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DE MARCA



Objetivo:

Consolidar una marca funeraria sólida y confiable.



Módulos:

1. Estrategia de marketing funerario
2. Construcción de comunidad y confianza
3. Gestión de crisis comunicacional
4. Marketing como ventaja competitiva



SISTEMA DE CERTIFICACIONES Y RUTAS

Estructura progresiva:

- Nivel Básico
- Nivel Intermedio
- Nivel Avanzado

Certificaciones por niveles

La certificación acredita competencias aplicadas en el entorno real, no solo horas cursadas.

Programas in-company

Modelo flexible y adaptable a cada organización

Formación
escalable, medible y aplicable
desde el primer día.



ES MOMENTO DE
EVOLUCIONAR
LA CULTURA
DEL SERVICIO
FUNERARIO

