Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Responsabile della conduzione dell'attività funeraria
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri • 5.4.7.2.0 - Addetti alle agenzie di pompe funebri
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	• 96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi alla persona
Descrizione	Il Responsabile della conduzione dell'attività funeraria è la figura professionale che, in possesso di adeguate conoscenze teorico-pratiche in attinenza alle specifiche mansioni svolte, è in grado di gestire l'impresa funebre curandone gli aspetti organizzativi ed amministrativi e sviluppando e promuovendo l'offerta di servizi funerari in coerenza con le esigenze della clientela. Si occupa, inoltre, di organizzare e supervisionare lo svolgimento del rito funebre avendo cura da un lato, di accogliere la famiglia del defunto e di gestire le esigenze del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non, e dall'altro, di pianificare e coordinare le attività dei propri collaboratori.
Livello EQF	4
Certificazione rilasciata	Specializzazione
Attestazione rilasciata per il profilo/obiettivo/standard	Certificato competenze
Processo di lavoro caratterizzante la figura	AMMINISTRAZIONE, ORGANIZZAZIONE, GESTIONE, SVILUPPO E PROMOZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI FUNERARI • A - Cura degli aspetti amministrativi per la gestione di un esercizio • B - Sviluppo e promozione dell'offerta dei servizi funerari • C - Accoglienza del dolente

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Cura degli aspetti amministrativi per la gestione di un esercizio **ATTIVITÀ** • Gestione economico finanziaria e disbrigo delle pratiche amministrative dell'esercizio dell'attività funeraria • Cura dei rapporti con i fornitori dei servizi funerari • Organizzazione del servizio funebre e delle modalità operative di lavoro	• 1 - Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi per la gestione economica dell'esercizio
B - Sviluppo e promozione dell'offerta dei servizi funerari **ATTIVITÀ** • Gestione di attività finalizzate alla promozione dei servizi funerari • Individuazione delle tipologie di servizi in rapporto alle esigenze della clientela	• 2 - Sviluppare l'offerta dei servizi funerari, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi
C - Accoglienza del dolente **ATTIVITÀ** • Gestione e disbrigo di pratiche amministrative legate al rito funebre • Informazione sulle normative vigenti e gli oneri del servizio funerario richiesto • Informazioni sulla preparazione, organizzazione, svolgimento e costi del servizio funebre • Realizzazione di servizi personalizzati di comunicazione (gestione e divulgazione necrologi, ecc.) e addobbi funebri • Consegna delle urne funerarie • Gestione relazione con la famiglia del defunto	• 3 - Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre accogliendo le richieste e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi per la gestione economica dell'esercizio
- 2 - Sviluppare l'offerta dei servizi funerari, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi
- 3 - Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre accogliendo le richieste e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie

COMPETENZA N. 1

Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi per la gestione economica dell'esercizio

ABILITA' MINIME

- Adempiere agli obblighi tributari
- Espletare adempimenti amministrativi e burocratici
- Espletare gli adempimenti contabili prescritti
- Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori
- Gestire la cassa
- Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività
- Seguire gli aspetti previdenziali di base
- Monitorare l'andamento dell'attività aziendale
- Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro
- Seguire gli aspetti contrattuali
- Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio
- Elementi di diritto commerciale
- Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
- Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
- Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
- Elementi di organizzazione e gestione aziendale
- Aspetti organizzativi e gestionali specifici
- Processi produttivi specifici
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore
- Prodotti e servizi assicurativi business
- Prodotti e servizi bancari business
- Strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Tecniche di pianificazione delle attività
- Normativa vigente in materia funeraria nazionale e regionale
- Servizi funerari: tipologie e caratteristiche

COMPETENZA N. 2

Sviluppare l'offerta dei servizi funerari, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi

ABILITA' MINIME

- Selezionare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dei servizi funerari
- Strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche per la tipologia di servizi offerti interpretare bisogni ed esigenze della clientela
- Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze della clientela e delle risorse disponibili
- Definire il prezzo dei servizi offerti

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Andamento e tendenze del mercato funerario
- Innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Servizi funerari: tipologie e caratteristiche
- Strumenti di comunicazione e promozione
- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
- Tecniche di promozione e vendita

COMPETENZA N. 3

Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre accogliendo le richieste e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie

ABILITA' MINIME	COMPETENZA N. 3 CONOSCENZE ESSENZIALI
• Espletare gli adempimenti amministrativi legati al rito funebre • Supervisionare il rito funebre monitorandone il corretto svolgimento e coordinando le attività dei collaboratori • Curare le attività inerenti all'erogazione di servizi personalizzati di comunicazione (gestione e divulgazione necrologi, ecc.) e addobbi funebri • Applicare le procedure previste in caso di rito con cremazione (consegna urne funerarie) • Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo • Erogare alle famiglie del defunto le informazioni inerenti al servizio funebre richiesto (preparazione, organizzazione, svolgimento, costi e oneri, normative vigenti)	• Tecniche di accoglienza ed ascolto attivo • Psicologia e problematiche del lutto • Rito funebre: tipologie, adempimenti e fasi • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza