

FICHE DE POSTE

IDENTIFICATION DU POSTE	
Intitulé du poste	Assistant funéraire
Nature du poste	CDI temps complet
IDENTITE DU SALARIE	
Nom - prénom	XXX
Statut	Employé niveau 3 position 2
PRESENTATION DU SERVICE	
Mission principale du service	Accueillir les clients et organiser les obsèques
Composition du service (effectif)	14 personnes
Positionnement du salarié dans l'organigramme	XXX est placé(e) sous la responsabilité du responsable pôle accueil et organisation d'obsèques, de son adjointe et des conseillers (ères) funéraires référents (es).
MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE	
Mission principale, raison d'être ou finalité du poste	<p>L'assistant funéraire est l'interlocuteur essentiel de la famille endeuillée. Il l'accueille, l'informe et la conseille sur l'organisation des obsèques et de la cérémonie. Il est également chargé de la vente des prestations ainsi que de l'ensemble des produits et services funéraires.</p> <p>Il est le « maître d'œuvre » de l'organisation des obsèques et peut animer et diriger la cérémonie funéraire</p>
Missions et activités du poste	<p><u>Mission : accueillir les familles et organiser les obsèques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir le client l'écouter et le conseiller - proposer les produits et services de l'entreprise - finaliser la vente et valider le financement - contacter et convoquer les différents intervenants internes et externes - assurer les démarches administratives <p><u>Mission : savoir transmettre les informations pour l'exécution de la prestation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer une organisation de cérémonie efficace et correspondant aux attentes de la famille - organiser la rencontre entre la famille et le maître de cérémonie ou prendre en charge l'organisation de la cérémonie <p><u>Mission : vérifier le bon déroulement des obsèques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contacter la famille - contacter le service technique qui a exécuté la prestation - contacter éventuellement les autres intervenants (thanatopracteur, prêtre, fleuriste...) <p><u>Mission : recouvrer les dossiers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer un suivi des paiements

	<p><u>Mission : promouvoir l'activité prévoyance et marbrerie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - aborder le sujet lors de l'organisation d'obsèques - assurer la commercialisation de contrats obsèques et de monuments funéraires - suivre les prospects et clients avec les moyens mis à disposition - maintenir des relations d'échanges et de savoirs avec les responsables de ces secteurs <p><u>Mission : accompagner les familles en tant que maître de cérémonie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - vérifier le contenu du dossier pour une parfaite organisation des obsèques - préparer le véhicule - se positionner comme référent pour la famille - conduire la cérémonie d'obsèques <p><u>Mission ponctuelle : être en mesure de seconder le personnel des chambres funéraires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation d'un défunt - admission d'un défunt
<p><i>Intérêts, contraintes, difficultés du poste</i></p>	<p><u>Contraintes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - être disponible (astreinte téléphonique de nuit, de week-end et jours fériés et permanence) - avoir une présentation soignée et porter une tenue vestimentaire en adéquation avec la nature de l'activité de l'entreprise <p><u>Difficultés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - travailler en équipe et sur différents sites - avoir un bon équilibre psychologique <p><u>Intérêt :</u></p> <p>L'assistant funéraire est le plus proche interlocuteur des familles et est le garant du bon déroulement des obsèques.</p>
<p>COMPETENCES REQUISES SUR LE POSTE</p>	
<p><i>Profil du poste</i></p>	<p><u>Les « savoirs » :</u></p> <p>Avoir le diplôme de conseiller funéraire Être titulaire du permis de conduire de catégorie B Avoir une bonne expression écrite et orale</p> <p><u>Les « savoir-faire » :</u></p> <p>Appliquer la réglementation funéraire en vigueur Avoir de bonnes connaissances informatiques Garantir le respect des procédures internes à l'entreprise Avoir des aptitudes à la vente et au commerce Faire preuve de réelles qualités relationnelles Être garant de la politique qualité de l'entreprise</p>

	<p><u>Les « savoir-faire » comportementaux :</u> Avoir une bonne présentation physique Savoir être discret Savoir respecter la confidentialité Savoir gérer son stress et être réactif</p>
<p><i>Cette fiche de poste peut, en cas de besoin, être adaptée aux évolutions de l'établissement, des normes et plus généralement de la législation et réglementation existantes. En aucun cas, elle ne peut être considérée comme exhaustive.</i></p>	
<p><i>Date et signature de l'assistant :</i></p>	<p><i>Date et signature du supérieur hiérarchique :</i></p>