

Dinámicas de un profesional humano.

**\*\* El asesor vendedor de previsión funeraria\*\*** debe estar cuidadosamente alineado tanto con las necesidades del público al que se dirige, como con la dinámica y colaboración dentro del equipo de trabajo. Este tipo de servicio implica un enfoque sensible, ético y profesional de todas las que integramos un equipo de asistencia funeraria, ya que se trata de temas delicados relacionados con el bienestar de las personas y sus familias. A continuación, detallo las características clave tanto para interactuar con los clientes como para trabajar con los compañeros.

**\*\*Características para tratar con el público (clientes): \*\***

1. **\*\*Empatía\*\***: El asesor debe tener una gran capacidad para entender las emociones de las personas en momentos difíciles. Las personas que buscan un plan de previsión funeraria lo hacen generalmente por la pérdida de un ser querido o por la preocupación sobre cómo enfrentar esa situación en el futuro. Es fundamental que el asesor sea comprensivo, respetuoso y muestre apoyo emocional sin ser intrusivo. Sobre todo, la parte humana que esta a cargo personalmente en un servicio funerario. El asesor como antecesor de servicio tiene que poder expresar con toda la confianza que el personal de servicio que nos respalda tiene las mismas características.

2. **\*\*Comunicación clara y asertiva\*\***: Aunque el tema es delicado, el asesor debe ser capaz de explicar los servicios y los planes de manera sencilla y comprensible. La información sobre precios, servicios y opciones debe ser clara, sin ambigüedades.

3. **\*\*Discreción y respeto\*\***: El asesor debe manejar la información con total confidencialidad y respeto, entendiendo que está tratando con un tema muy personal y sensible, en el proceso de un servicio el personal debe reforzar estos valores en consideración de la familia en duelo.

4. **\*\*Habilidad para generar confianza\*\***: Dado que se está ofreciendo un servicio relacionado con la seguridad de las personas y sus seres queridos, el asesor debe

transmitir confianza. Esto se logra a través de su conocimiento, honestidad y compromiso con el cliente y sobre todo con la buena relación con todos sus compañeros para que esa confianza no se pierda

5. **\*\*Escucha activa\*\***: Es fundamental escuchar las necesidades y preocupaciones del cliente para ofrecer la solución más adecuada a su situación. Esto requiere paciencia y una actitud orientada al servicio esto concierne tanto para asesores , gerentes de turno y personal de turno en el servicio.

6. **\*\*Resiliencia emocional\*\***: En muchos casos, el asesor enfrentará conversaciones difíciles o tristes. Tener la capacidad de manejar el estrés emocional de estas situaciones sin perder la compostura es esencial para mantener una actitud profesional. El asesor crea un vínculo muy especial con sus clientes que debe ser sagrado y respetado por los directivos y personal del servicio.

**\*\*Características para interactuar con compañeros de trabajo: \*\***

1. **\*\*Trabajo en equipo\*\***: Aunque el asesor puede realizar funciones de ventas de forma independiente, la previsión funeraria tiene que involucrar la colaboración con otros departamentos (como el de logística, atención al cliente, marketing o administración). El trabajo en equipo es clave para asegurar que el cliente reciba un servicio integral y satisfactorio si esto no es así la estructura empresarial con el tiempo tiende a perecer.

2. **\*\*Actitud proactiva y responsable\*\***: El asesor debe ser una persona que tome la iniciativa, manteniendo siempre una actitud positiva y dispuesta a resolver problemas. Ser responsable de sus acciones, y estar dispuesto a colaborar y aportar ideas para mejorar el servicio, es esencial se le tome en cuenta, se le respete y si no es así no es tu lugar, pues recuerda que tu das la cara y tu reputación laboral con la sociedad es muy importante. Tu nombre debe ser una marca confiable para que puedas crecer no dejes que nadie te lo impida.

3. **Tolerancia y flexibilidad**: El entorno de trabajo en una empresa de previsión funeraria puede ser desafiante, ya que involucra tratar con muchas emociones y situaciones imprevistas. El asesor y todo el equipo de asistencia debe ser flexible ante cambios de última hora o situaciones que requieran de ajustes en la planificación. Nunca mostrar al cliente mala cara o trato desagradable o frío, eso es humanamente detestable y habla del interior de una persona, si fuera si ese personal de servicio no tendría que estar en ese lugar y se tendría que tomar acción por parte de los directivos.

4. **Capacidad para recibir retroalimentación**: Un buen asesor sabe que siempre hay áreas para mejorar. Ser receptivo a la retroalimentación de compañeros y supervisores ayuda a mejorar tanto el desempeño individual como el colectivo.

5. **Conocimiento y capacitación continua**: El sector de la previsión funeraria tiene particularidades legales, técnicas y de servicio al cliente que cambian con el tiempo. El asesor debe estar siempre al tanto de las novedades, políticas y productos, además de estar dispuesto a capacitarse de manera continua para poder ofrecer el mejor servicio, la capacitación por medio de la empresa de ser coherente y motivante.

6. **Manejo de estrés y resolución de conflictos**: El asesor puede estar expuesto a situaciones difíciles, tanto con clientes como dentro del equipo de trabajo. Ser capaz de gestionar su propio estrés y manejar situaciones conflictivas de forma profesional es esencial para mantener un ambiente laboral saludable, nadie puede sobrevivir laboralmente en un estado de caos y conflicto sobre todo los buenos elementos.

### **Características adicionales**:

- **Orientación a resultados**: El asesor debe estar enfocado en alcanzar sus metas de ventas, pero siempre manteniendo un enfoque ético, sin presionar a los clientes o manipular la información, respetando a sus compañeros de ventas, con honestidad en el manejo de prospectos, en este caso los directivos tendrán que aportar un reglamento interior de ventas para garantizar la buena relación y conservar los buenos talentos ya que pueden ser un apoyo importante de crecimiento y capacitación a nuevos talentos.

- **\*\*Capacidad de negociación\*\***: Saber negociar de manera que los servicios sean accesibles para los clientes sin sacrificar la rentabilidad de la empresa ni hacer planes de venta que denigren la imagen y calidad de la empresa funeraria,

En resumen, el asesor de previsión funeraria debe ser una persona empática, discreta y con habilidades de comunicación y resolución de problemas, tanto con clientes como con compañeros de trabajo. Esta combinación de características le permitirá tener un desempeño exitoso en un entorno laboral que involucra temas sensibles, mientras genera confianza y satisfacción entre los clientes, pero tendrá que tener el respaldo de un equipo de servicio y de sus directivos, si no es así el buen asesor está perdiendo su tiempo.

Voy a hacer una comparación muy real, un verdadero asesor lleva sus clientes a las manos de los servidores de la empresa ya con una afinidad creada, así como los padres llevan a sus hijos a las manos de sus profesores con la consigna de que reciban un muy buen trato, en ambos casos es igual, un buen asesor se preocupa por sus clientes, nadie dentro de la misma empresa debería romper esa afinidad creada.

Aportación Ernesto Rancurello Rojas Asesor de ventas y asistente en servicios funerarios, director de Convenios Funerarios Agencia.

