

Garantizamos tranquilidad y confianza

**GRUPO ASV**

Campaña "La otra esquila"

Puesta en marcha: Blog Apoyo al Duelo en nuestra web  
Conferencia MARQ "Una historia de despedidas" – lo que revela sobre nosotros la evolución de los rituales funerarios.  
Death Café  
Campaña Todos los Santos "Recuérdale con una estrella"  
Formación en USA con Allan Wolfelt

Tlf. proactivo con FSP + 3 visitas presenciales o por videoconferencia  
**Certificación AENOR "Compromiso con las familias"**  
**Empresa Emocionalmente Responsable a través de FSP**  
Guía de Apoyo: Primeros auxilios emocionales  
Píldora formativa sobre duelo a toda la plantilla de ASV

1999 2005 2007 2008 2013 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023

ISO 9001



Grupos Apoyo al Duelo (GAP) presenciales

Intervención Psicológica Urgente – UMH  
Formación Duelo

Guía de apoyo al duelo

Ampliamos los GAP a más poblaciones  
Actos de homenaje Todos los Santos y Navidad  
Conferencia "Mi primera navidad sin ti"  
Maestras de ceremonia  
Guía de Apoyo: Cuaderno colorear: "... y entonces la oruga se convirtió en mariposa"  
Guía de Apoyo: Mamá, papá ¿qué es la muerte?  
Spot "Te acompañamos en tu camino"



Teléfono ATP 24x365 con Fundación Salud y Personas abierto a toda la provincia de Alicante y Andalucía  
Ceremonias en streaming  
GAP online  
Actos de homenaje online (Todos los Santos y Navidad)  
Píldoras audiovisuales (ej. Despedirse sin acudir al velatorio, gestionar el duelo desde casa, actuar en duelo cuando hay niños en casa)

Conferencia "Mi primera navidad sin ti" online y presencial  
Guía de Apoyo: Actos de homenaje para recordar a una persona fallecida

Guía de Apoyo: Duelo Perinatal  
Teléfono de apoyo Psicológico a Ucrania (24x365 atendido por Psicóloga ucraniana)

Covid

EN 15017



# Mi primera navidad sin ti

Las Navidades son periodos difíciles para quienes han perdido a un ser querido.

A través del **testimonio de personas que vivieron esta situación y acompañados por la psicóloga Nuria Javaloyes** queremos ayudarte a afrontar estas próximas fechas navideñas.

**Conferencia libre y gratuita para todos los públicos.**

**Al finalizar el acto se ofrecerá un Vino de Honor**

**Fecha:** Miércoles, 14 de Diciembre 2022

**Hora:** 19:00

**Lugar:** NH Alicante. C/ Mexico, 18. Alicante

**Teléfono de confirmación:** 965 10 08 22



ACTO DE HOMENAJE 2023



GRUPO ASV  
SERVICIOS FUNERARIOS

Invitación  
*La celebración  
de una vida*



# Death Café

Jueves 16 de noviembre 2017  
18:00h.

Todos en algún momento nos hemos realizado preguntas sobre la muerte, pero no suele haber un contexto adecuado dónde compartirlas.

Únete a nosotros para compartir una charla enriquecedora y constructiva sobre la muerte en un ambiente agradable y relajado. El propósito es valorar la vida y romper el tabú que lo rodea.

La única regla es el respeto por la opinión de los demás. Al café te invitamos nosotros.



## ¿Dónde?

- Restaurante "Mar i Terra" (Club Social I)  
Universidad de Alicante
- Inscripción gratuita hasta completar aforo:  
✉ [contactorsc@grupoasv.com](mailto:contactorsc@grupoasv.com)  
☎ 965 202 678

GRUPO ASV  
SERVICIOS FUNERARIOS

Universitat d'Alicant  
Universidad de Alicante

## Grupo de apoyo a distancia

### Te acompañamos en tu camino

Comparte experiencias y emociones en nuestros talleres de apoyo al duelo a distancia, dirigidos por una psicóloga especializada para ayudarte a superar el proceso de pérdida.

**NÚMERO DE SESIONES:** El taller se desarrolla en tres sesiones, cada una con una temática específica, y bajo la dirección de nuestra psicóloga especialista en duelo.

**PARTICIPANTES:** Cada Grupo se compone de hasta 10 personas y pueden participar en él dos personas de la misma familia.

**DURACIÓN DE LA SESIÓN:** 1h 30min

**DESARROLLO:** Se realizará mediante videoconferencia.

**RESERVA DE PLAZA:** Envíanos un correo electrónico a [grupodeapoyo@grupoasv.com](mailto:grupodeapoyo@grupoasv.com), indicando tu nombre, apellidos y número de teléfono para que podamos contactar contigo.

### Próximo taller

#### Sesión 1

16 de octubre / 19:30h  
¿Qué me está pasando?

#### Sesión 2

17 de octubre / 19:30h  
¿Cómo puedo superar mi duelo?

#### Sesión 3

18 de octubre / 19:30h  
¿Qué me ayuda y qué no me ayuda?

### Servicio Gratuito

\*Es recomendable participar en las 3 sesiones



GRUPO ASV  
SERVICIOS FUNERARIOS

Apojo al Duelo

## Detalle y cuidado a distancia

Cuidamos cada detalle de la despedida, facilitando de diferentes formas el acompañamiento a las familias en la distancia

[Contactar](#)

### Servicios a distancia



#### Canal Cliente

Ponemos a su disposición un espacio digital privado gratuito para que sus familiares y amigos más cercanos puedan conmemorar la vida de su ser querido. Comparte fotos, quizás un poema, pensamientos, citas o reflexiones.

[Acceder a Canal Cliente](#)





Apoyo al duelo

## Te acompañamos en tu camino

El dolor emocional es el estado natural que sentimos cuando perdemos a alguien importante en nuestras vidas. Te ayudamos a gestionar ese duelo.

[Ver video](#)

### En los momentos difíciles, estamos contigo

Sobreponerse a una pérdida puede ser duro, por eso en ASV dispones de especialistas que te acompañarán en este proceso. Incluso cuando todo acabe, nos seguirás teniendo a tu disposición.



#### Grupos de Apoyo a Distancia

Servicio gratuito que permite que personas que pasan por una situación similar tras una pérdida conecten con un psicólogo especializado a través de una plataforma de videoconferencia para compartir experiencias, emociones y consejos sobre lo que están viviendo.



#### Servicio telefónico de apoyo 24 horas

Apóyate en nuestro servicio de atención psicológica, con especialistas que te ofrecerán orientación y consejos ante el proceso de la pérdida. Este servicio es gratuito, y podrás utilizarlo durante un año después del fallecimiento. 900 670 220



# Lo que aprendimos de Alan Wolfelt en el año 2016



Explorar y entender las necesidades

Informar y educar

Ayudar a elegir

# Métrica del NPS

¿Qué posibilidades hay de recomiende [X empresa] a un amigo o colega?

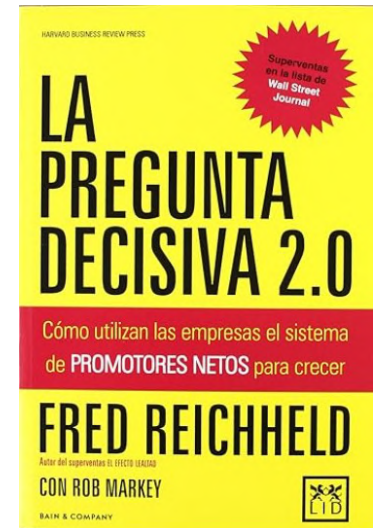
## Net Promoter Score (NPS)



$$\text{NPS} = \text{Porcentaje promotores \%} - \text{Porcentaje detractores \%}$$

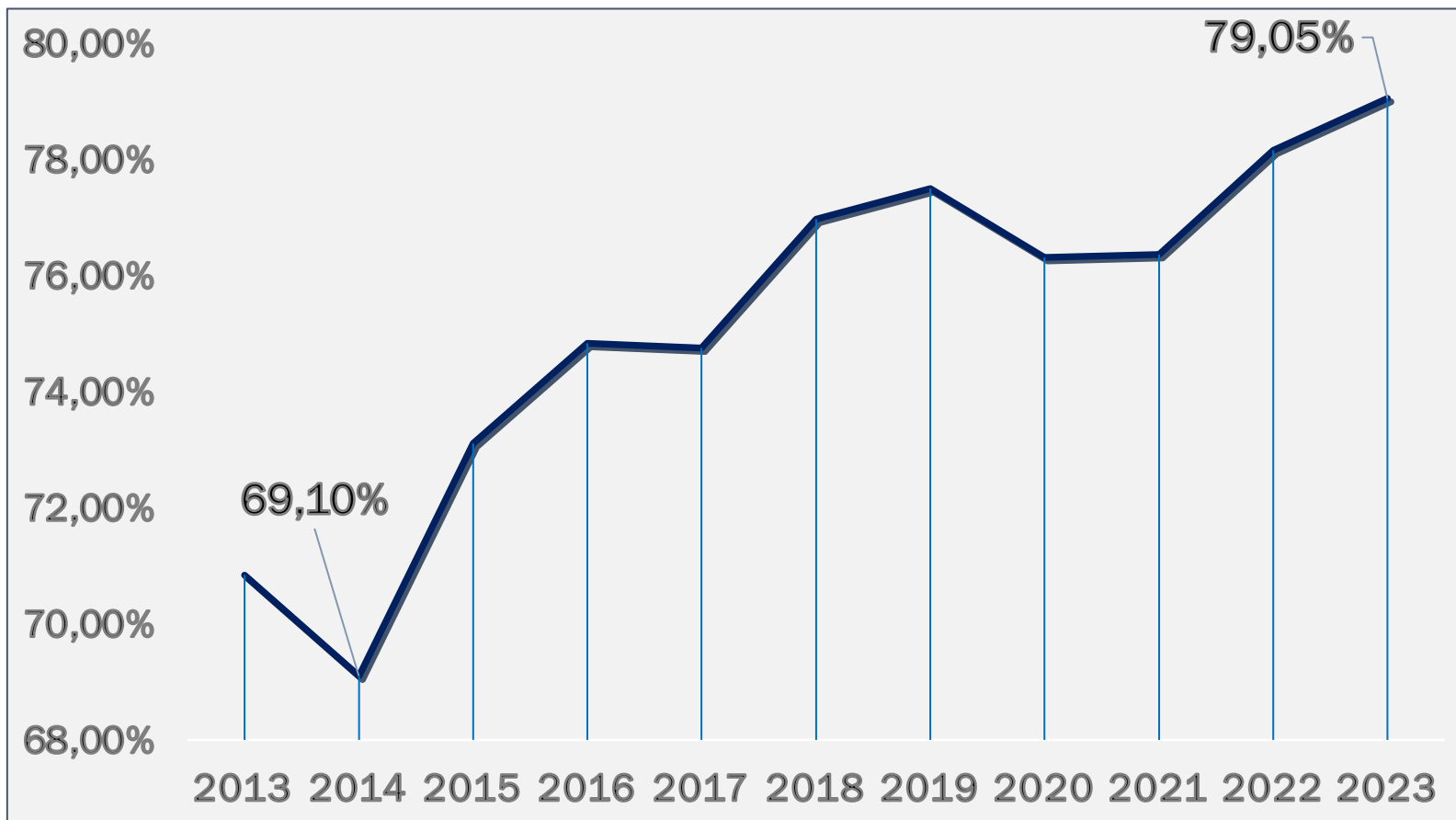
- Ej.
- Promotores: 81%
  - Neutros: 16%
  - Detractores: 2%

$$\text{NPS} = 81\% - 2\% = 79\%.$$

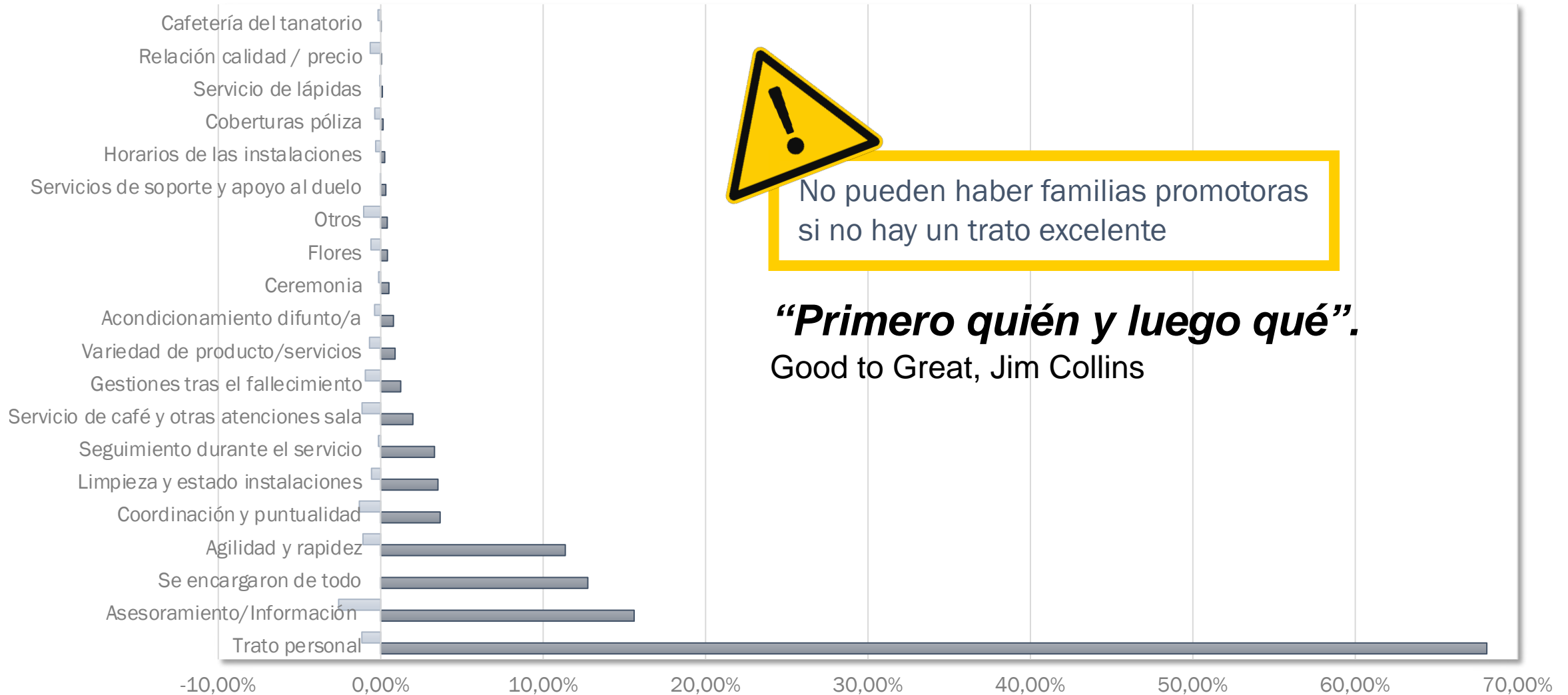




## Evolución del NPS de GRUPO ASV



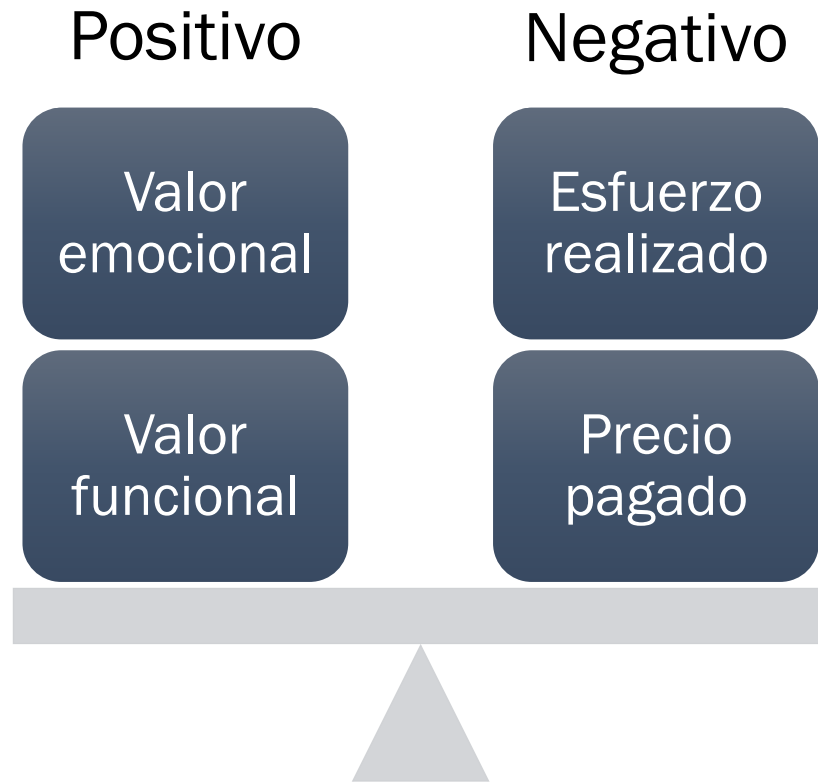
# Motivos de promotores frente a detractores + neutros



No pueden haber familias promotoras si no hay un trato excelente

***“Primero quién y luego qué”.***  
Good to Great, Jim Collins

# ¿Cómo nos valoran la probabilidad de recomendación?





# Orden para mejorar la CX



¿Qué hacer para mejorar la percepción de que me preocupo por ti y te trato bien?

**GRUPO ASV**



**Hacer preguntas abiertas para explorar necesidades**



¿Qué hacer para mejorar la percepción de que me preocupo por ti y te trato bien?

**GRUPO ASV**



**Hacer preguntas abiertas para explorar necesidades**



**Hacer seguimiento de los servicios**





¿Qué hacer para mejorar la percepción de que me preocupo por ti y te trato bien?

**GRUPO ASV**



**Hacer preguntas abiertas para explorar necesidades**



**Hacer seguimiento de los servicios**



**Ser ágiles al gestionar necesidades, conocer el capital como ayuda**



¿Qué hacer para mejorar la percepción de que me preocupo por ti y te trato bien?

**GRUPO ASV**



**Hacer preguntas abiertas para explorar necesidades**



**Hacer seguimiento de los servicios**



**Ser ágiles al gestionar necesidades, conocer el capital como ayuda**



**Venta como subproducto del espíritu de ayuda**



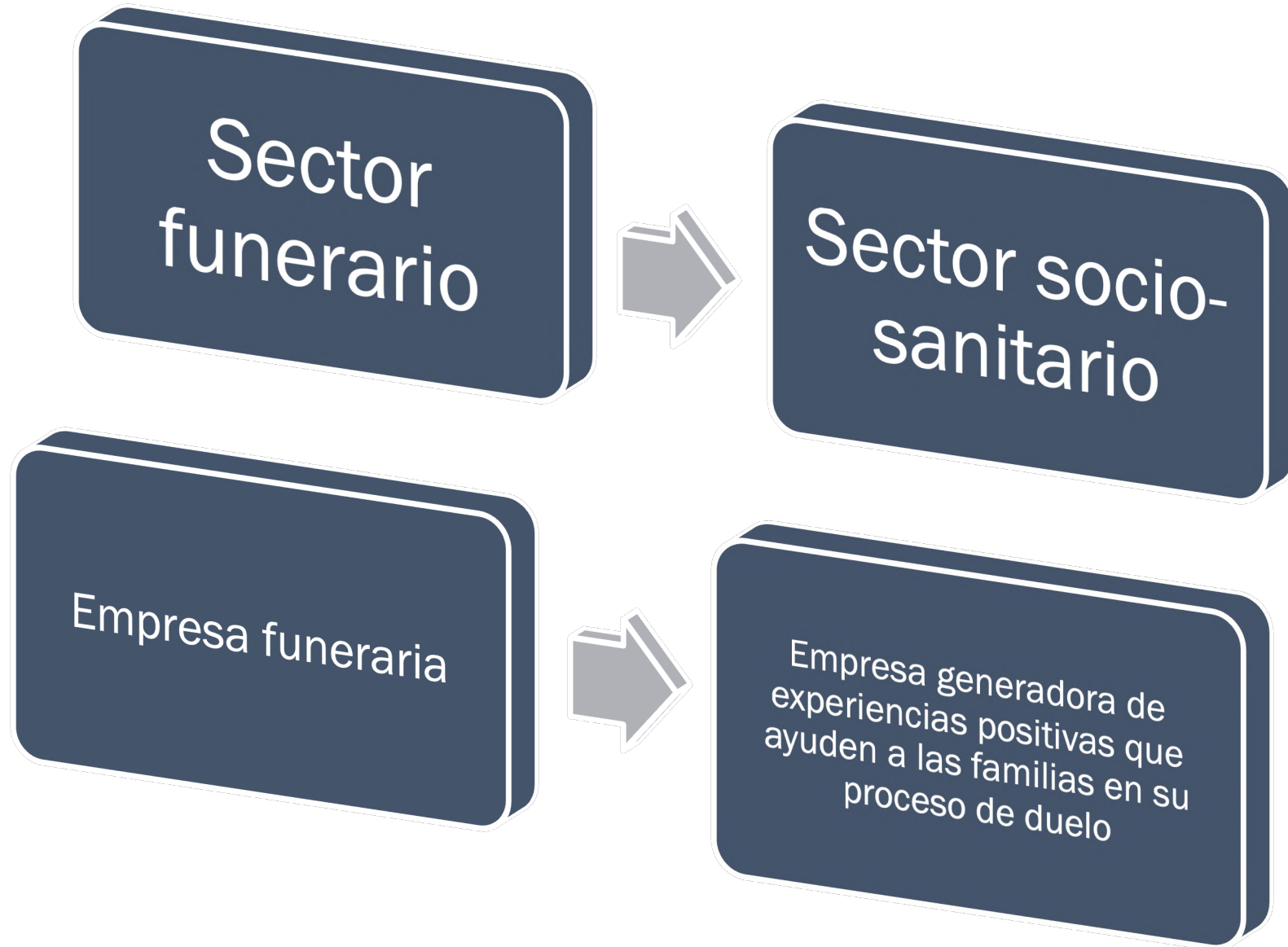


## Papel de los Servicios Funerarios en el proceso de duelo

1. Trato cercano, preguntas adecuadas para detectar necesidades y esforzarnos por satisfacerlas.
2. Revisar procesos para incorporar cuestiones que cubran necesidades de las familias y den respuesta a sus puntos de dolor.
3. Educar a las familias y a la sociedad en general sobre cómo contribuyen los distintos elementos de los servicios funerarios a los propósitos de los funerales.
4. Atraer y retener personas con talento que se sientan realizados ayudando a los demás.
5. Formar a los equipos en cuestiones básicas de Duelo.
6. Incorporar servicios que ayuden a las familias en su proceso de Duelo.



Cambio de paradigma



Muchas gracias a todos!!!

**GRUPO ASV**

