



◎金牛晨话

# 沟通是优质服务的最佳途径

随着殡葬改革的持续加深，绿色文明殡葬逐渐成为共识。相应的，客户对殡葬活动所承载的情感价值也更为看重，这就要求从业者具有更强的策划与沟通能力。沟通，已经成为优质服务的最佳途径。



保持专业形象是沟通的基础。受到传统礼仪习俗的影响，人们在为往生者操办后事时，当然希望能够让往生者保持生前的风光和体面。因此，作为殡葬从业者，保持整洁得体的专业形象，则是基本职业素养的体现。从业者应当有自己的仪表

标准和规范，以更加精神、清爽、专业得体的形象，来面对工作，面对客户。

注重情绪管理是沟通的前提。由于行业的特殊性，从业者每天都与“死亡”打交道，难免情绪上受到影响，甚至积累成为巨大的心理压力。因此，优秀的从业者必然需要具备情绪管理能力与抗压能力，首先对生命的价值建立深刻的认识，能够豁然面对生死大事。当我们面对客户的时候，他们往往刚刚经历了丧亲之痛，情绪或激动或低沉，处在较为不理智的状态。但作为从业者，需要充分掌握好自己的情绪波动，不被客户的情绪所影响，反而应当对客户进行安慰、排解，对他们进行情绪的安抚，鼓励他们打起精神，为逝者好好送别。同时，也需要培养共情能力与表达能力，善于向客户流露出“感同身受”或“深表遗憾”这样的情绪，避免过于生硬、冷漠，让顾客感到你只是为了“业务”而来。只有顾客感受到了情绪上的共鸣，才能够让整个服务过程变得温情。

引导客户需求是沟通的目的。很多客户可能是人生中第一次操办丧事，很多习俗都并不了解，往往会请从业者提供意见。因此，应当学会扮演倾听者的角色，鼓励家属讲出关



于往生者葬礼的想法，深度挖掘客户的真实需求，从而让整个葬礼的过程变得更加温情和富有人情味，也能够给家属及出席的宾客留下更加深刻的印象。要学习和掌握殡葬相关知识与技能，了解殡葬风俗习惯与政策法规。只有这样才能在尊重客户需求的前提下，分辨客户哪些想法是可行的，哪些想法无法实现，并及时加以引导，以确保整个沟通的有效性。

服务行业大都以优质的客户体验为行业标准，殡葬行业也不例外。但由于丧葬习俗相对固定，而客户的定制化需求也会提前进行沟通，因此，既要不出差错、完整地举行葬礼仪式，也可以刻意设计一些超出客户期待的举动，让顾客在意想不到中备感温馨。

这也许是沟通的意外收获吧。



◎长安风

## 文明祭扫 生态安葬

泰山长安人文纪念园2020年寒衣节祭扫敬告

尊敬的客户：

又到一年寒衣节，当前疫情防控和森林防火形势依然严峻，为全面做好2020年寒衣节期间祭扫接待和安全保障工作，优化殡葬服务，倡导移风易俗，推进殡葬改革，泰山长安人文纪念园提前制定接待方案，同时开通了“代客祭扫”服务，市民可登陆网站或微店在线定制代客祭扫服务，方便广大客户完成祭扫。

### 一、特色服务

1、文明追思——公祭大典、网上祭奠、代客祭扫

2、祭祀用品——多种祭祀用品套餐，各类鲜花、绢花、花环

3、免费服务——提供热水、轮椅、急救药箱、雨伞等

### 二、交通服务：免费乘车

11月13日—11月17日，公司安排专车免费接送来园区祭祀的市民。

发车时间和乘车地点：

1、上午7:30岱宗店(岱宗大街水文局西邻、齐鲁银座对面)

2、上午7:50南关店(灵山大街南关路口、烟草局对面)

3、上午7:50—9:00公司驻地(灵山大街363-4号梦想谷商业广场)。

每天根据预定人数流水发车。  
每天根据预定人数流水发车。

需乘车者请提前电话预约，必须佩戴口罩乘车。

订车电话：0538-8492169  
8490089

### 三、温馨提示：

★ 我园倡导文明祭祀，鲜花祭扫，墓区严禁焚烧纸钱，严禁燃放烟花爆竹，确保防火安全。

★ 建议广大市民尽量错峰出行，估计14号、15号上午8时—11时为祭扫高峰期，建议广大市民尽量避开这个时间段，择日出行或下午来园祭扫。

★ 选择自驾车客户到达后请配合现场指挥靠边停放车辆。因墓区停车位较少，建议将车停放至园区入口停车场，乘坐我园免费电瓶车到达墓区。

★ 提倡节约环保，祭扫完毕后，建议您将鲜花散插在墓位两侧的绿化中，将祭祀供品打包带回家。

★ 27路公交车由易初莲花发车，经光彩北门、岱岳区政府、高铁站、泰山国际汽车城直达园区，选择公交出行的市民可在沿线换乘车。

◎长安风

## 泰山老年人才联盟“本色”宣讲团党支部参观刘振华纪念厅

近日，泰山老年人才联盟“本色”宣讲团党支部书记牛之营、支部委员吕继祥、宋元明、泰山老年人才服务中心负责同志一行来园

参观了刘振华纪念厅和纪念园，举行爱国红色教育活动。

“本色”宣讲团党支部参观了共和国上将刘振华生平展览



和刘振华将军纪念园。刘振华纪念园是“本色”宣讲团党支部书记牛之营同志策划编制的，立体展示了刘振华将军的烽火传奇故事和生平事迹，是一处不可多得的红色教育基地。

刘振华将军是泰安大汶口走出的共和国上将，无论战争年代还是建设时期，他用爱国、忠诚、勇敢和信念，书写了灿烂的人生。2015年9月2日，在中国人民抗日战争胜利70周年纪念章颁发仪式上，接受抗战纪念章。2018年7月病逝。

2020年7月30日，刘振华将军和夫人林钧晓安葬于泰山长安人文纪念园。2020年9月，为了纪念这位共和国上将，泰山长安人文纪念园策划布展了刘振华纪念厅。

通过这次参观考察，大家深受教育和启发，对泰山长安人文纪念园现代化的园林设计，健康向上、功能多元的园区文化布局，特别是植入的红色教育元素表示称赞！公司领导对“本色”宣讲团给予的帮助指导表示由衷的感谢，并表示在“本色”宣讲团老专家的关心指导下，进一步发掘利用好宝贵的红色资源，把这里打造成为具有影响力的爱国主义教育基地。