

◎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,当然希望能让往生者保持生前的风光和体面。因此,作为殡葬业者,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。

引导顾客需求是沟通的目的。很多客户可能是人生中第一次操办丧事,很多习俗都不了解,往往会请业者提供意见。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,从而让整个丧葬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、完整地举行丧葬仪式,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,确保消防安全。

★建议广大来园市民尽量错峰出行,估计14号、15号上午8时——11时为祭扫高峰期,建议广大来园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。刘振华纪念厅是“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置了刘振华纪念厅。

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。