

comunicato stampa

A CURA DI **Redazione Oltre Magazine**

n. 3 20 novembre 2007

L'ORGANIZZAZIONE DI UNA MODERNA IMPRESA FUNERARIA

Vi abbiamo preannunciato lo scorso mese che oggetto del grande Concorso "Vieni a Tanexpo e vinci!" sarebbe stata una proposta per l'allestimento di una show-room di 64 metri quadrati realizzata appositamente con inediti elementi di arredo e accompagnata da una ricca dotazione di cofani funebri, di urne cinerarie e di bronzi.

In effetti Tanexpo, con il contributo di alcune aziende associate a Tanexport e con il supporto di TGIItaliarreda, sta lavorando su questo tema con la convinzione che una buona organizzazione del punto vendita, sotto l'aspetto dell'immagine complessiva e sotto quello di una grande funzionalità, rappresenti la migliore presentazione di una moderna impresa funeraria.

Nel nostro Paese un mercato sempre più polverizzato porta con sé la conseguenza di una offerta livellata su standard omogenei che non sempre riescono a soddisfare le evolute esigenze della comunità: la discriminante è spesso basata sui costi del servizio funebre e non sulla qualità delle prestazioni erogate o dei prodotti utilizzati. Spesso gli uffici delle nostre Imprese non riescono a trasmettere ai dolenti le sensazioni necessarie a supportarli emotivamente in un momento così delicato, né tanto meno rendono ragione dell'elevato livello professionale proprio della categoria.

Alla luce di queste considerazioni Tanexpo, tenendo fede alla propria vocazione di proporre sempre strumenti utili, vuole sollecitare la riflessione sull'importanza di utilizzare anche nel settore funebre gli elementi di marketing più efficaci.

Il più fortunato fra i visitatori dell'edizione 2008 potrà quindi portare a casa un allestimento completo per il proprio punto vendita. Ovviamente gli spazi realmente disponibili potrebbero non essere omologhi a quelli proposti in fiera. Tanexpo ha pensato anche a questo: il vincitore potrà godere di una consulenza globale per l'ideazione di un progetto utile a valorizzare quanto già esistente con gli arredi e con i prodotti che faranno bella mostra di sé nello spazio "show-room 2008 by Tanexpo".

Dal quale potranno comunque trarre ispirazione anche coloro i quali, invece, non saranno oggetto del benevolo sguardo della dea bendata. Già subito, però, tutti potrete trarre ispirazione da un contributo del Prof. Francesco Campione che vi proponiamo qui di seguito.

Immaginiamo che un dolente si rechi presso gli uffici di una impresa di onoranze funebri per organizzare il funerale di un congiunto. Per fornire un buon servizio è necessario:

1. formulare una ipotesi sui bisogni del dolente "medio";
2. saper fare fronte ai bisogni dei dolenti "particolari".

Il dolente suona il campanello e si aspetta che subito qualcuno gli apra. La porta viene immediatamente aperta dall'interno e accede agli uffici. Cosa si aspetta ora? Bisognerebbe che alla porta ci fosse qualcuno ad accoglierlo, oppure che a poca distanza dall'ingresso venisse ubicato un desk sempre presidiato da un impiegato.

Tutto bene. Ma come evitare che un altro dolente, sopraggiunto nel frattempo, entrando trovi impegnato l'operatore (a colloquio con un altro dolente, chino sulle proprie carte o su un monitor) e non si senta accolto? Bene in vista, davanti agli occhi di chiunque entri, ci dovrebbe essere un display con la scritta "si prega di attendere il proprio turno accomodandosi nel salottino". Questo dovrebbe avere pareti trasparenti in modo da vedere quando l'impiegato è libero e arriva il proprio turno.

I dolenti vengono per essere aiutati ad organizzare un funerale. Ogni funerale ha aspetti professionali, personali e umani. In altri termini, un funerale bisogna "saperlo fare oggettivamente", "saperlo personalizzare" e "saperlo umanizzare".



comunicato stampa

A CURA DI **Redazione Oltre Magazine**

n. 3 20 novembre 2007

Il dolente entra negli uffici e dovrebbe innanzitutto "sentire" l'atmosfera. Ogni atmosfera è sempre una composizione complessa di aspetti tecnici, personali e umani.

Se chi ha progettato gli uffici vuole creare un'atmosfera "professionale" dovrà ispirarsi alla "indifferenza tecnica", dovrà cioè comunicare ai dolenti che la cosa più importante non sono le persone con le proprie storie particolari o gli esseri umani con i propri desideri, bensì il "far bene quello che si deve fare". Un'atmosfera di questo genere si può determinare progettando un ambiente funzionale ma "freddo", con mobili da ufficio belli ma in nessun modo alludenti ad un ambiente familiare.

Se si vuole determinare un'atmosfera "personale" ci si dovrà ispirare alla "differenza personale", per comunicare ai dolenti che li si vuole far sentire "a casa propria", in un posto dove si organizzerà il funerale come ciascuno preferisce. Un'atmosfera di questo genere si può determinare progettando gli uffici come un "ambiente caldo", una "casa" simile a quelle dei ceti sociali cui i dolenti appartengono.

Se si vuole creare un'atmosfera "umana" bisogna ispirarsi alla "non-indifferenza umana", per comunicare ai dolenti che si devono sentire in un posto più protettivo della propria casa, "ospiti" graditi in un ambiente in cui vi è tutto ciò che aiuta ad organizzare il funerale che si desidera. Un'atmosfera di questo tipo si può determinare progettando gli uffici in modo "plurale", con ambienti freddi e funzionali per certi aspetti e con ambienti familiari di tipo diverso (a seconda delle diverse culture o etnie) per altri.

Gli uffici con prevalente atmosfera "professionale" saranno preferiti dagli operatori che concepiscono il proprio lavoro come professionale, con lo scopo prevalente di farlo bene a prescindere da chi lo esegue e dai destinatari.

Gli uffici con prevalente atmosfera "personale" saranno preferiti dagli operatori che concepiscono il proprio lavoro come un lavoro attraverso cui si realizzano personalmente e non come qualsiasi altro in cui conti solo il successo professionale.

Gli uffici con prevalente atmosfera "umana" saranno preferiti dagli operatori che concepiscono il proprio lavoro innanzitutto come un servizio fatto agli altri e solo subordinatamente come una professione come tante o per realizzarsi personalmente.

Il dolente entra in un ufficio con prevalente atmosfera professionale e sarà contento se concepisce il funerale come qualcosa di professionale.

Il dolente entra in un ufficio con prevalente atmosfera personale e sarà contento se vuole essere trattato come una "persona in lutto" unica e distinta da tutte le altre e se concepisce il funerale non come qualcosa di standard, ma come qualcosa di personalizzato.

Il dolente entra in un ufficio con prevalente atmosfera umana e sarà contento se, non sapendo come organizzare il funerale, viene aiutato umanamente da qualcuno che lo sa fare.

Se, al contrario, non c'è sintonia tra il tipo di dolente e l'atmosfera degli uffici ...

Naturalmente gli operatori funerari la cui preoccupazione fondamentale è dare un'immagine rassicurante sulla qualità dei servizi erogati tenderanno a progettare uffici con prevalente atmosfera "professionale"; quelli che si preoccupano fondamentalmente della propria qualità di vita professionale tenderanno a progettare uffici personalizzati su sé stessi e non sui dolenti; quelli che si preoccupano in primo luogo del "bene" del dolente tenderanno a progettare uffici con prevalente atmosfera umana.

La soluzione del problema appare a questo punto evidente: gli uffici migliori per tutti e per tutti gli scopi sono quelli a prevalente atmosfera umana, in quanto comprendono in sé anche le caratteristiche delle altre due atmosfere. L'umanità si realizza allorché c'è posto per tutto ciò che è umano: il saper fare, il saper essere se stessi, il saper essere con gli altri.

Un funerale solo "professionale" può essere spersonalizzato e disumano. Un funerale solo "personale" può essere non professionale e disumano. Un funerale "umano" può essere contemporaneamente anche professionale e personalizzato.