

Esitykseni tavoite/

Jukka Hanni, pääsihteeri



ROOLIMME
HYVÄSSÄ
ASIAKASPALVE-
LUSSA

INFOPISTE ON
KOKO TOIMINNAN
HERMOKESKUS

**Täällä ne hauta-asiat
pitkälti ratkaistaan**

TÄNNE OHJAUTUVAT
PUHELUT, TÄÄLLÄ KÄYVÄT
OMAISET, TÄÄLLÄ SOVITAAN
KÄYTÄNNÖN JÄRJESTELYT JA -
MAKSUT



He tapaavat usein surevan ihmisen ensimmäisinä

TÄÄLLÄ MUODOSTUU
SUURELTA OSIN KUVA SIITÄ,
MILLAINEN MEIDÄN
ASIAKASLEVELUMME
TODELLISUUSSA
ON

TOIMISTOSIHTTEERIEN PANOS
ASIOIDEN HOITAMISSA ON
ERITTÄIN SUURI

KUUNTELUA, KUUNTELUA JA
KUUNTELUA !!



**Työnjohtajan ja
hautausmaan
työntekijöitten rooli on
merkittävä**

HE KOHTAAVAT USEIN SEN
IHMISEN, JONKA LÄHEINEN
ON POISTUNUT
KESKUUDESTAMME





Monta asiaa on
puhelun ja
haudan välissä



Suruadresseihin-
kin on
vielä matkaa

Puhelin on vaativa työväline

USEIN ENSIMMÄINEN KONTAKTI
LUODAAN PUHELIMELLA

VAIN ÄÄNI KÄYTÖSSÄ

MITEN OSOITTAAN MYÖTÄTUNTOA?

VASTATAKO SOITTOPYYNTÖÖN?

VASTATAKO YLEENSÄ LAINKAAN?

HENKILÖKOHTAISEN TAPAAMISEN
SOPIMISVÄLINE

ASIAKKAAN PALLOTTELUA

VÄÄRINKÄSITYKSIÄ

PUHELIMEN KAUTTA SYNTYY
PERUSKUVA KOKO TOIMINNASTAMME



**TÄNNE PÄÄTYVÄT NE
HANKALIMMAT
TAPAUKSET, KUN
PALVELUKETJU EI TOIMI**

**HALLINTOJOHTAJAN
TEHTÄVÄ ON VAATIVA**



**Tältä polulta löytyy se
viimeisin rasti**

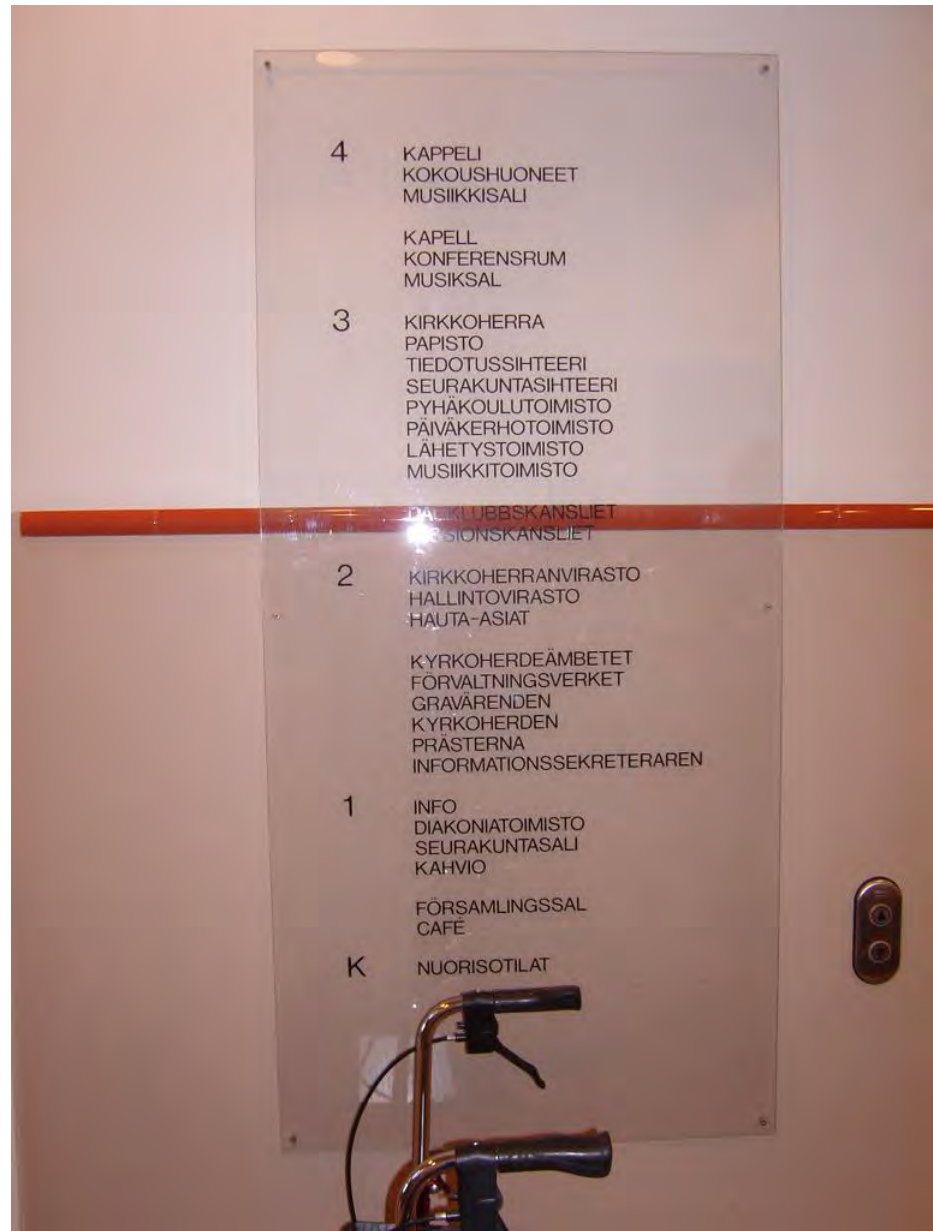
**LOHDUSTA,
MYÖTÄELÄMISTÄ,
TOISEN HUOMIOIMISTA**

**MUTTA:
KUUNTELEMINEN ON SE
KAIKKEIN TÄRKEIN ASIA !**



**Jos täällä rollaattori-
ihminen ei mene
sekaisin, niin missä
sitten?**

**TÄÄLLÄ KAIVATAAN
YSTÄVÄLLISTÄ
OPASTUSTA**



**EHKÄPÄ TÄMÄNKIN
TULISI
OLLA AUKI?**

**EIPÄ TÄMÄ LAITOS MIKÄÄN
KAUNISTUS OLE, MUTTA
SEN EI TULISI TURHAAN
HAUTAUSMAALLA
LUKITTUNA SEISTÄ**



**Näinkö nopeasti
unohdus tapahtuu ?**

ALUSSA ON SURU,
SITTEN TULEE KAIPAUS,
JOSKUS MYÖS
UNOHDUS



MONIEN VAIHEIDEN KAUTTA OLLAAN JO TÄÄLLÄ

TÄMÄN JÄLKEEN SUURI HETKI
ON OHI,
MYÖS NE MONET
VÄLIVAIHEET.

JÄIKÖ TÄSTÄ KAIKESTA KAUNIS
MUISTO SUREVILLE,
JOHON JOSKUS HALUAA
LÄMPIMIN AJATUKSIN
PALATA?

VAI KATKERUUS ?

MILLAINEN OLI SINUN
OSUUTESI TÄSSÄ KETJUSSA?



MINUN APPIUKKONI JA ANOPPINI OVAT TÄSSÄ

MUISTOT HAUTAUSTOIMESTA EIVÄT JÄTTÄNEET KOVINKAAN LÄMMITTÄVÄÄ MUISTOA

- KOSKA KUOLI?
- ONKO VANHA HAUTA OLEMASSA?
- SOITETAANKO KELLOJA, KUN VAINAJA TUODaan SÄILÖÖN = 15 EUROA
- KÄTEISELLÄ VAI LUOTTOKORTILLA?
- HAUTAUS EDELLISEN VAINAJAN PÄÄLLE
- HAVUT VAI EI? 10 euroa
- ISO KIRKKO 100 EUROA, PIKKU-KAPPELI 20 EUROA; KUMPI TULEE?
- KUKA SIUNAA?



TYÖ JATKUU...

**UUSIN, PALVELUALTTEIN
MIELIN KOHTAAMAAN
UUSI HENKILÖ, JONKA
TAIVAL ON PÄÄTTYNYT**



Uudet haasteet odottavat

MITÄ ONTUON PORTIN
TAKANA ?



**Olenko itse
auttamassa kulkijaa
tuolla tiellä**

... MINNE SE SITTEN
JOHTAAKAAN.

VOINKO JOTENKIN MYÖTÄ
ELÄÄ...., EHKÄ PALVELLA ?

TOIVOTTAEN HYVÄÄ
MATKAA !

