



Memoria Liberec: osobní přístup, empatie a komplexní nabídka služeb

Osmadvacet let funguje na severu Čech pohřební služba, která staví především na empatii, flexibilitě a komplexní nabídce.

To vše může poskytovat, protože se podle slov jejího majitele, Ladislava Kopala, jedná o rodinnou firmu.

V centru Liberce jste otevřeli novou pobočku pro vyřizování souvisejících s vypravením pohřbu. Kde ji lidé najdou?

Novou kancelář, kam za námi mohou lidé přijít, máme v Husově ulici, po levé straně kousek nad Šaldovým náměstím. Umístění nových prostor není náhodné, chtěli jsme druhou pobočku v těsné blízkosti od té původní, která je stále naopak kousek pod Šaldovým náměstím, v Palachově ulici.

Proč v takové blízkosti?

Sousedství obou je záměrným vstřícným krokem pro pozůstalé a souvisí s empatií, na kterou klademe důraz. V případě, že v jedné z poboček bude plno a zákazníci by byli nuceni čekat delší dobu, citlivě je přeměrujeme na druhou pobočku, aby se ve svém zármutku nemuseli ještě potýkat s čekáním na vyřízení svých požadavků.



Co mohou lidé od nové pobočky očekávat?

V Husově ulici se nám podařilo vybudovat velice příjemné prostředí s LED tlumeným osvětlením, originálně vyřešeným stropem, čekárnou, která působí zklidňujícím dojmem. Jsme si vědomi, jak stresující situace je pro naše zákazníky úmrtí někoho blízkého, chceme jim proto co nejvíce ulehčit. Prostředím vše samozřejmě jen začíná.

Bude se upravovat také druhá provozovna?

Ano, v Palachově ulici je již připravena rekonstrukce prostor tak, aby i zde zákazníci našli příjemné a vkusné prostředí.

Co se konkrétně po otevření druhé pobočky změnilo?

Navýšení kapacity, ke které díky otevření druhé pobočky došlo, umožňuje ještě více individuální přístup k zákazníkovi. Zaměstnankyně získaly více času na zjištění představy a přání pozůstalých na způsob a provedení pohřbu. U nás se nemusí lidé obávat neúčastněného přístupu, naopak na ně čeká přístup osobní.

Jak to, že u Vás to jde?

Je to hodně dáno tím, že jsme skutečně rodinný podnik. Každého pohřbu se účastní nejméně jeden člen naší rodiny, který osobně dohlíží, aby vše proběhlo podle představ zákazníka. Je k dispozici diskrétní, nenápadné, ale pokud je potřeba něco vyřešit, je to díky jeho přítomnosti možné obratem na místě. Lidé se mají na koho obrátit. Samozřejmostí je příslušný oděv, ať již uniforma nebo kompletní oblek včetně bílých rukaviček. Výhodou rodinné firmy je i skutečnost, že můžeme fungovat sedm dní v týdnu, včetně víkendů, pokud si to zákazník přeje, což bývá potřeba především v případě klasických pohřbů, kde je vyžadována přítomnost faráře. Stejně tak nám mohou lidé kdykoliv zavolat, máme sice stanovenou otevírací dobu našich poboček, to ale není žádné dogma. Chápeme, že jsou situace, kdy je nutné situaci řešit hned. Například úmrtí v zahraničí a podobně.

Co vše nabízíte?

Vše. Naší nespornou výhodou je nabídka komplexních služeb na míru, která zajistí důstojné poslední rozloučení přesně podle představ pozůstalých. Od návrhu parte přes citlivou manipulaci se zemřelým, květinovou výzdobu a obecně vše, co souvisí s vypravením pohřbu, až po výstavbu pomníku. Služby v rámci rodiny zahrnují totiž mimo jiné i vlastní kamenictví.

V čem jste odlišni oproti jiným pohřebním službám?

Tak například v našich řadách jsou i tři certifikovaní hrobníci, mezi řidiči máme i takové, kteří mají maturitu z našeho oboru. Nabízíme unikátní obrovský vozový park, v němž najdete i Cadillac Escalade, který získal na Mezinárodní pohřební výstavě, jež se konala vloni v listopadu v Lysé nad Labem, titul nejvyššího pohřebního vozu v ČR. Co se dále ocenění týče, pravidelně obhajujeme znak kvality – ten se uděluje po třech letech, podařilo se nám jej získat již šestkrát po sobě.

Vyvstává nutná otázka, zda se pak taková kvalita neodráží v ceně.

Ceny jsou víceméně ve všech pohřebních službách stejné. Rozdíl může být v tom, že my je uvádíme komplexně, všechny položky u nás najdete v konečné ceně. Některé jiné pohřební služby mohou mást zákazníky vidinou levnějšího pohřbu, ovšem bývá to tím, že neuvádějí pravdivé a kompletní informace. U podpisu se pak zákazníci diví.

V čem jste ještě výjimeční?

Naše firma Memoria Liberec je jako jedna z mála v České republice členem Evropské federace pohřebních služeb. Což je obrovskou výhodou případů úmrtí v zahraničí. Členství zaručuje vzájemnou výpomoc a rychlou spolupráci v situaci, která je ještě mnohem komplikovanější, než pokud nastane u nás.

www.memorialiberec.cz