

## Final de Ano - Tempo de Avaliação e Planejamento de Novas Metas de Trabalho

Nós da Maiêutica, durante este ano de 2006, estivemos dialogando com o setor funerário por intermédio do site FOL, acerca da importância do investimento no capital humano da empresa, especificamente aquele que se refere à formação e treinamento adequado para os funcionários. Temos tido a oportunidade de acompanhar algumas ações neste sentido e colher bons resultados.

A capacitação dos funcionários pode ser um projeto para o próximo ano.

Há muito que se aprender e ensinar no que diz respeito ao trabalho com a morte, desde questões de ordem administrativa, àquelas relativas ao relacionamento humano. O curso superior de Tanatologia, Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais, mostra não só os esforços neste sentido, mas a importância cada vez maior de conhecimento para quem trabalha nesta área.

Tivemos boas notícias no desenvolvimento do setor funerário que vem a cada dia se modernizando e procurando excelência no atendimento às famílias enlutadas. Não somos especialistas em Marketing e muito menos em vendas, por outro lado, temos um estreito contato com os clientes que se utilizam do serviço de funerária e de cemitério, fato que nos permite pensar junto com vocês sobre algumas questões referente a esse tema.

O questionamento que o internauta Marco Aurélio fez em um dos fóruns desse site - o que fazer para vender se hoje os produtos, em quase todas as áreas, estão padronizados e, portanto, muito parecidos? -, nos faz pensar em duas importantes considerações: o setor carece de **ações diferenciais**, pois tudo parece uma mesmice e, independentemente do ramo de atividade, é preciso estar preparado para oferecer **serviços com qualidade**.

Temos observado um grande empenho no investimento de alguns aspectos da qualidade dos serviços oferecidos, como por exemplo, técnicas de tanatopraxia que buscam cada vez mais garantir um estado de conservação e um bom visual para o corpo, produtos funerários requintados e personalizados e espaços físicos aconchegantes e modernos.

Entendemos que estes são, sem dúvida, aspectos de qualidade bastante palpáveis, aqueles que todos têm acesso por serem visíveis e, portanto, de maior alcance. Contudo, há outro importante item da qualidade de serviços que tem sido pouco considerado e que, do nosso ponto de vista, seria um dos maiores diferenciais para o sucesso do empreendimento e fidelização dos clientes: uma atenção especial ao apoio e bom atendimento às famílias enlutadas.

Do nosso contínuo contato com os enlutados, seja no espaço de atendimento terapêutico ou no próprio serviço de apoio dado em cemitérios e funerárias, fica evidente que as necessidades desse público, como já dissemos em outra conversa, têm características muito particulares e exigências que estão além do sofisticado aparato material oferecido. Os familiares enlutados dão depoimentos marcantes de situações que favorecem ou dificultam o acolhimento e o respeito à dor desses familiares.

Estas constatações nos permitem assegurar que a empresa que se preocupar em conhecer e atender melhor esse público, que não é exigente por excentricidade, mas ao contrário, por uma forte condição de fragilidade humana, terá não só a fidelidade desse cliente como a indicação de futuros concessionários.

Em 2007, esperamos que as empresas do setor funerário reconheçam cada vez mais, a importância da qualificação de seus funcionários para o desenvolvimento de um atendimento ético e humanizado, voltado para as famílias enlutadas. Lembrando que o capital humano continuará sendo o maior diferencial que sua empresa poderá oferecer.

**Boas festas!**

**Fonte:** Ana Lúcia Naletto e Lélia Faleiros Oliveira são psicólogas do Centro Maiêutica e desenvolvem trabalhos na área de luto em cemitérios, crematórios e funerárias.  
[www.centromaieutica.com.br](http://www.centromaieutica.com.br)

**Data de Publicação:** 4/12/2006 **Fonte:** Maiêutica