



Presentació dels Nous Vehicles Elèctrics de Funerària

El passat mes de maig la Funerària Municipal de Terrassa va presentar a la ciutat els nous remolcs dels Vehicles Elèctrics Funeraris (VEF). Els Vehicles Elèctrics Funeraris són un nou servei ecològic, silenciós i que permet que tant la família com el difunt estiguin units en tot moment durant la cerimònia d'enterrament.

Tant els vehicles elèctrics com el remolc d'acompanyament que porta el fèretre durant la cerimònia, són prototips especialment dissenyats per a la Funerària Municipal de Terrassa, i particularment adaptats a les necessitats de la cerimònia d'enterrament.



Gran èxit dels primers cursos d'Acompanyament en el Dol de Funerària

El passat 7 de juny s'iniciava el primer curs d'Acompanyament en el Dol organitzat per la Funerària Municipal de Terrassa, una iniciativa inèdita, dirigida a totes aquelles persones professionals o voluntàries dels sectors sanitari i/o social.

L'objectiu del curs, impartit pel psicopedagog de la Funerària Municipal de Terrassa, Alfons Gea, és dotar a tots els participants de les estratègies, coneixements i habilitats necessàries per poder fer front als processos de dol i oferir a terceres persones el servei d'acompanyament.

L'enorme èxit de convocatòria aconseguit en la primera edició d'aquest curs, en el que es van registrar 30 professionals, ha obligat a l'empresa municipal a organitzar un segon curs de les mateixes característiques, que ha tornat a registrar aforament complet.

ASSEGURANCES: MAPFRE-FINISTERRE

Entrevista amb: Jordi Jiménez, director regional Catalunya, i Teodoro Ramos, responsable GEAS Catalunya



Des de l'esquerra, Sr. Dern, conseller delegat de Funerària; junt amb Jordi Jiménez i Teodoro Ramos, de Mapfre-Finisterre.

En un mercat que tendeix a l'estandarització dels serveis i prestacions, què ofereix Mapfre-Finisterre per tal de diferenciar les seves pòlisses de decessos?

Jordi Jiménez: La vocació de servei. A Mapfre-Finisterre sabem que el que més agraeix el client en un moment tan delicat com és una defunció, és el tracte directe i personalitzat. Per això els nostres agents no només s'encarreguen d'executar totes les prestacions que contempla la pòlissa contractada: van sempre més enllà personalitzant el servei segons les necessitats concretes de cada família. A Mapfre-Finisterre els nostres agents d'assistència corresponen a la divisió que anomenem Gestors d'Assistència, o GEAS, i estan al servei de la família per resoldre i fer realitat, en la mesura possible, tot allò que puguin necessitar.

Quines necessitats poden solucionar els Gestors d'Assistència o GEAS?
Teodoro Ramos: El servei de GEAS de Mapfre-Finisterre està en funcionament les 24 hores del dia per poder estar al costat de la família des del primer moment en que es produeix la defunció. Els GEAS s'encarreguen de descobrir i resoldre els desitjos i necessitats de la família, responent a tots els seus dubtes i preguntes més enllà del que pugui estipular la pòlissa.

Els aspectes més comuns que solen resoldre són sovint de tramitació documental, com la gestió de les darreres voluntats del difunt, petició d'orfanat, viudetat, canvi de la documentació del vehicle, etc.

Com valora el client de Mapfre-Finisterre aquesta vocació de servei?

Jordi Jiménez: La valoració dels nostres serveis en aquests moments és molt alta. Mapfre-Finisterre elabora anualment testos de satisfacció amb més de 3.000 clients per tal de conèixer quina és la valoració dels nostres serveis. En aquests moments els nostres assegurats puntuen la nostra feina servei amb una mitjana de 9 sobre 10, mèrit que compartim amb la Funerària Municipal de Terrassa.



Una bona assistència en decessos pot veure's perjudicada si els serveis i atenció a la funerària no estan a la mateixa alçada. Com valoren des de Mapfre-Finisterre els serveis de la Funerària Municipal de Terrassa?
Teodoro Ramos: Mapfre-Finisterre és la tercera companyia nacional de decessos. Treballem amb moltes funeràries a tot l'estat, que en els casos de decessos esdevenen un aliat de l'asseguradora per garantir la qualitat del servei. Com a responsable dels GEAS a Catalunya puc dir que estic especialment encantat amb el servei que ofereix la Funerària Municipal de Terrassa, tota una referència a Catalunya per la seva qualitat.



Presentación de los Nuevos Vehículos Eléctricos de Funerària

El pasado mes de mayo la Funerària Municipal de Terrassa presentó en la ciudad los nuevos remolques de los Vehículos Eléctricos Funerarios (VEF). Los Vehículos Eléctricos Funerarios son un nuevo servicio ecológico, silencioso y que permite que tanto la familia como el difunto estén unidos en todo momento durante la ceremonia del entierro.

Tanto los Vehículos Eléctricos como el remolque de acompañamiento que lleva el féretro durante la ceremonia, son prototipos especialmente diseñados para la Funerària Municipal de Terrassa, y particularmente adaptados a las necesidades de la ceremonia del entierro.



Gran éxito de los primeros cursos de Acompañamiento en el Duelo de Funerària

El pasado 7 de junio se iniciaba el primer Curso de Acompañamiento en el Duelo organizado por la Funerària Municipal de Terrassa, una iniciativa inédita, dirigida a todas aquellas personas profesionales o voluntarias de los sectores sanitario y/o social.

El objetivo del curso, impartido por el psicopedagogo de la Funerària Municipal de Terrassa, Alfons Gea, es dotar a todos los participantes de las estrategias, conocimientos y habilidades necesarias para poder hacer frente a los procesos de duelo y ofrecer a terceras personas el servicio de acompañamiento.

El enorme éxito de convocatoria conseguido en la primera edición de este curso, en el que se registraron 30 profesionales, ha obligado a la empresa municipal a organizar un segundo curso de las mismas características, que ha vuelto a registrar aforo completo.

ASEGURADORAS: MAPFRE-FINISTERRE

Entrevista con : Jordi Jiménez, director regional Cataluña, y Teodoro Ramos, responsable GEAS Cataluña



Desde la izquierda, Sr. Dern, consejero delegado de Funerària; junto con Jordi Jiménez y Teodoro Ramos, de Mapfre-Finisterre.

En un mercado que tiende a la estandarización de los servicios y prestaciones, ¿qué ofrece Mapfre-Finisterre para diferenciar sus pólizas de decesos?

Jordi Jiménez: La vocación de servicio. En Mapfre-Finisterre sabemos que lo que más agradece el cliente en un momento tan delicado como es una defunción, es el trato directo y personalizado. Por eso nuestros agentes no sólo se encargan de ejecutar todas las prestaciones que contempla la póliza contratada; van siempre más allá personalizando el servicio según las necesidades concretas de cada familia. En Mapfre-Finisterre nuestros agentes de asistencia corresponden a la división que llamamos Gestores de Asistencia, o GEAS, y están al servicio de la familia para resolver y hacer realidad, en la medida de lo posible, todo aquello que puedan necesitar.

¿Qué necesidades pueden solucionar los Gestores de Asistencia o GEAS?

Teodoro Ramos: El servicio de GEAS de Mapfre Finisterre está en funcionamiento las 24 horas del día para poder estar al lado de la familia desde el primer momento en que se produce la defunción. Los GEAS se encargan de descubrir y resolver los deseos y necesidades de la familia, respondiendo a todas las dudas y preguntas, más allá de lo que pueda estipular la póliza.

Los aspectos más comunes que suelen resolver son a menudo de tramitación documental, como la gestión de las últimas voluntades del difunto, petición de orfandad, viudedad, cambio de la documentación del vehículo, etc.

¿Cómo valora el cliente de Mapfre-Finisterre esta vocación de servicio?

Jordi Jiménez: La valoración de nuestros servicios en estos momentos es muy alta. Mapfre-Finisterre elabora anualmente tests de satisfacción con más de 3.000 clientes con el objetivo de conocer cual es la valoración de nuestros servicios. En estos momentos nuestros asegurados puntúan nuestro trabajo con una media de 9 sobre 10, mérito que compartimos con la Funerària Municipal de Terrassa.



Una buena asistencia en decesos puede verse perjudicada si los servicios y atención en la funeraria no están a la misma altura. ¿Cómo valoran desde Mapfre-Finisterre los servicios de la Funerària Municipal de Terrassa?

Teodoro Ramos: Mapfre-Finisterre es la tercera compañía nacional de decesos. Trabajamos con muchas funerarias en todo el estado, que en los casos de decesos se presentan como un aliado de la aseguradora para garantizar la calidad del servicio. Como responsable de los GEAS en Cataluña puedo decir que estoy especialmente encantado con el servicio que ofrece la Funerària Municipal de Terrassa, toda una referencia en Cataluña por su calidad.