

Oulun yliopisto

Tiedote, julkaisuvapaa 19.9.2009

Hautaustoimistopalvelun laatu on ammattitaitoista läsnäoloa

Kauppätieteiden ylioppilas Marjo Baas Oulun yliopistosta perehtyy asiakkaiden kokemuksiin hautaustoimistopalvelun laadusta pian valmistuvassa markkinoinnin pro gradu työssään. Tutkimuksen aineisto on hankittu haastattelemalla omaisia sekä Joensuussa, Turussa että Oulussa. Näin voidaan luoda kuvaa omaisasiakkaiden kokemasta palvelun laadusta koko toimialalla. Kyseessä on ensimmäinen kauppatieteellinen tutkimus alasta Suomessa.

Tuttuus vaikuttaa

Hautaustoimisto valitaan pääosin suosittelujen kautta. Toimiston palvelu myös henkilöityy vahvasti siihen työntekijään, joka omaisia palvelee. Palvelun aikana muodostuukin suhde palvelun toimittajaan ja häneen on helppo turvautua, jos toimiston palveluille tulee tarvetta jatkossa. Myös hautaustoimiston sijainti voi vaikuttaa sen valintaan, mutta omaisasiakkaat eivät kuitenkaan pidä kilpailuttamista sopivana hautaustoimiston valintatapana.

Ammattitaitoon luotetaan

Hautaustoimiston asiakas luottaa saavansa ammattitaitoista palvelua. Omaisen on kuitenkin asiakkaana vaikea arvioida saamansa palvelun laatua, sillä hautaustoimiston palvelun luonne ei ole itsestään selvä. Asiakkaiden tieto palvelusta on hyvin pinnallista ja tästä syystä hautaustoimiston tehtävä neuvonantajana on hyvin merkittävä. Ammattitaitoinen hautaustoimisto osaa neuvoa ja ottaa huomioon esimerkiksi rituaalit, joiden avulla omainen voi käsitellä suruaan. Yleisesti tutkimuksessa haastatellut asiakkaat olivat saatuun palveluun hyvin tyytyväisiä.

Palvelussa pitää osata olla läsnä

Omaiset odottavat peruspalvelun sujuvan, kuten on sovittu. Tärkeäksi muodostuu silloin omaisasiakkaan kokemus palvelun toimittajan käyttäytymisestä. Asiakaspalvelijan on osattava olla luontevasti läsnä, joten kuuntelun merkitys korostuu. Asiakkaalla on yleensä erityistoiveita hautauksen järjestelyihin ja ne tulee voida toteuttaa. Lisäksi omaiset arvostavat rauhallisuutta ja kiireettömyyttä, koska se luo surevalle omaiselle turvallisuudentunnetta. Asiakkuuteen vaikuttavat vahvasti omaisten tunteet, jotka palvelun toimittajan tulee osata ottaa huomioon.

Marjo Baasin valmistumassa oleva tutkielma on osa Oulun yliopiston ja SHT-Tukku Oy:n yhteistä tutkimushanketta. Hankkeessa tutkitaan jatkossa hautaustoimistojen ja kirkon yhteistyösuhdetta sekä hautaustoimistoalan nykytilaa Suomessa.

Lisätietoja antavat

kauppätieteiden ylioppilas Marjo Baas, 040 185 3345,
marjobaa@mail.student.oulu.fi

professori Jaana Tähtinen, Oulun yliopisto, 040 5238 528,
jaana.tahtinen@oulu.fi