



**JUŻ WKRÓTCE  
W POLSCE**  
nowy magazyn  
dla branży funeralnej!

New magazine in Poland  
for the funeral industry coming soon!



TARGI FUNERALNE

memento

P O Z N A Ń

im. Wojciecha Krawczyka

VII  
EDYCJA

NAJSTARSZE TARGI DLA PRZEDSIĘBIORCÓW Z BRANŻY POGRZEBOWEJ W POLSCE

17-19.11.2016, POZNAŃ

PRODUKTY I USŁUGI, KTÓRE DOCENIĄ TWOI KLIENCI

- Szeroka oferta nowości cenionych marek •
- Prezentacje aktualnych trendów i technologii •
- Szkolenia dla zakładów pogrzebowych •

W tym samym czasie



Sakralia



glass  
6/922



Organizatorzy



Międzynarodowe  
Targi  
Poznańskie

Jedynie Targi w Polsce z rekomendacją



[www.mementopoznan.pl](http://www.mementopoznan.pl)



## Szanowni Czytelnicy,

Po kilku miesiącach przygotowań poprzedzonych licznymi rozmowami z przedstawicielami branży funeralnej, **oddajemy w Wasze ręce przedsmak nowego magazynu „OMEGA – Idea Book dla branży funeralnej”,** który wkrótce pojawi się na polskim rynku. Pragniemy prezentować w nim nowości, które mogą mieć wpływ na rozwój Waszego biznesu. **Czasopismo dedykujemy wszystkim przedsiębiorcom branży funeralnej zainteresowanym nowymi trendami** w ceremoniach pogrzebowych, florystyce, kamieniarstwie, flocie, marketingu oraz wielu innych obszarach Waszej codziennej działalności.

**W premierowym wydaniu znajdziecie** wskazówki jakie strony internetowe warto śledzić i na jakich targach nie może Was zabraknąć. Zebraliśmy też dla Was trendy, które już zdążyły podbić zagranicę. Czy przyjmą się również w Polsce? Sądzymy, że za sprawą zmian społecznych i technologicznych znajdą one zwolenników również na rodzimym rynku. Na koniec zachęcamy do zapoznania się z poradnikiem marketingowym, w którym podpowiadamy jak stworzyć stronę internetową zakładu pogrzebowego – skuteczną i zarazem przyjazną dla potencjalnych klientów, osób pogrążonych w żałobie.

Życzymy dobrej lektury!  
Redakcja

## Dear readers,

After numerous talks with representatives of the funeral industry, followed by months of preparations, **we would like to offer the prelude to a new magazine titled “OMEGA – Idea Book for the funeral industry”** which will soon be available on the Polish market. We wish to present the latest products which may influence upon the development of your business. **The magazine is dedicated to all entrepreneurs of the funeral industry who are interested in the latest trends** concerning funeral ceremonies, flower trends, the stone industry, the fleet, marketing and many other fields related to their everyday practice.

**What you will find in the pages of the premiere edition** is hints on which websites to follow and which fair events you should consider a must-be. We have collected the trends which have already made their way into foreign markets. Will they catch on in Poland as well? We believe that owing to the social and technological changes these will also find their followers on the domestic market. Finally, we would like to encourage you to get familiar with marketing guidelines on how to make a website of a funeral company which will, on one hand, be reliable for its potential clients, people in mourning and, on the other hand, it will be user-friendly.

Enjoy yourself while reading!  
Editors



### Zapraszamy do współtworzenia tego wyjątkowego magazynu / We invite you to co-create this unique magazine:

Redakcja / Editorial office: Ewa Mrozek, tel. +48 61 869 21 15, e-mail: ewa.mrozek@mtp.pl  
Reklama / Advertisement: Małgorzata Barczak, tel. +48 61 869 25 24, e-mail: malgorzata.barczak@mtp.pl

Jeśli chcesz otrzymywać kolejne wydania w wersji elektronicznej, napisz do nas: [memento@mtp.pl](mailto:memento@mtp.pl)

If you want to receive next issues on-line, please write to us: [memento@mtp.pl](mailto:memento@mtp.pl)

### O czym piszemy / What are we writing about

04 **Warto być**  
Worth a visit

05 **Polski rynek funeralny**  
Polish funeral market

06 **Rozmawiamy z...**  
We talk with...

08 **Światowe trendy**  
Worldwide trends

13 **Poradnik marketingowy**  
Marketing guidelines



# WARTO BYWAĆ WORTH A VISIT

## **connectingdirectors.com**

Codzienna dawka newsów z branży pogrzebowej.  
Redaktorzy serwisu to znakomici  
specjaliści z dużym doświadczeniem  
w tym sektorze usług



## **connectingdirectors.com**

A daily dosage of news of the funeral industry.  
Editors of the website include renowned  
specialists who have a lot of experience  
in the sector

## **blog.funeralone.com**

Cenne wskazówki, które z powodzeniem  
można wnieść do swojego biznesu.  
Odpowiedzi na najbardziej nurtujące  
pytania branżystów



## **blog.funeralone.com**

Valuable hints which can easily  
be implemented into your business  
actions. Answers to the most intriguing  
questions in the industry

## **Targi Funeralne MEMENTO POZNAŃ im. Wojciecha Krawczyka**

Najstarsze w Polsce wydarzenie  
o charakterze biznesowym skierowane  
do właścicieli i pracowników zakładów  
pogrzebowych, krematoriów, kwiaciarni  
oraz zarządców cmentarzy.  
Na ekspozycji prezentowane są nowości produk-  
towe, codziennie odbywają się  
szkolenia i pokazy.

**17-19 listopada 2016**

Międzynarodowe Targi Poznańskie

Więcej informacji na:

**[www.mementopoznan.pl](http://www.mementopoznan.pl)**



## **Funeral Fair MEMENTO POZNAŃ in memorial of Wojciech Krawczyk**

Poland's oldest business event  
directed at owners and employees  
of funeral companies, crematoriums,  
flower shops, and cemetery managers.  
The exposition will include the latest products.  
On top of that, trainings and shows  
will be taking place  
every day.

**17-19 November 2016**

Międzynarodowe Targi Poznańskie

For more information visit:

**[www.mementopoznan.pl](http://www.mementopoznan.pl)**

## **Targi - Europa:**

FUNERAIRE Paris – 19-21.11.2015

TANEXPO – Bolonia – 1-3.04.2016



## **Fair events – Europe:**

FUNERAIRE Paris – 19-21.11.2015

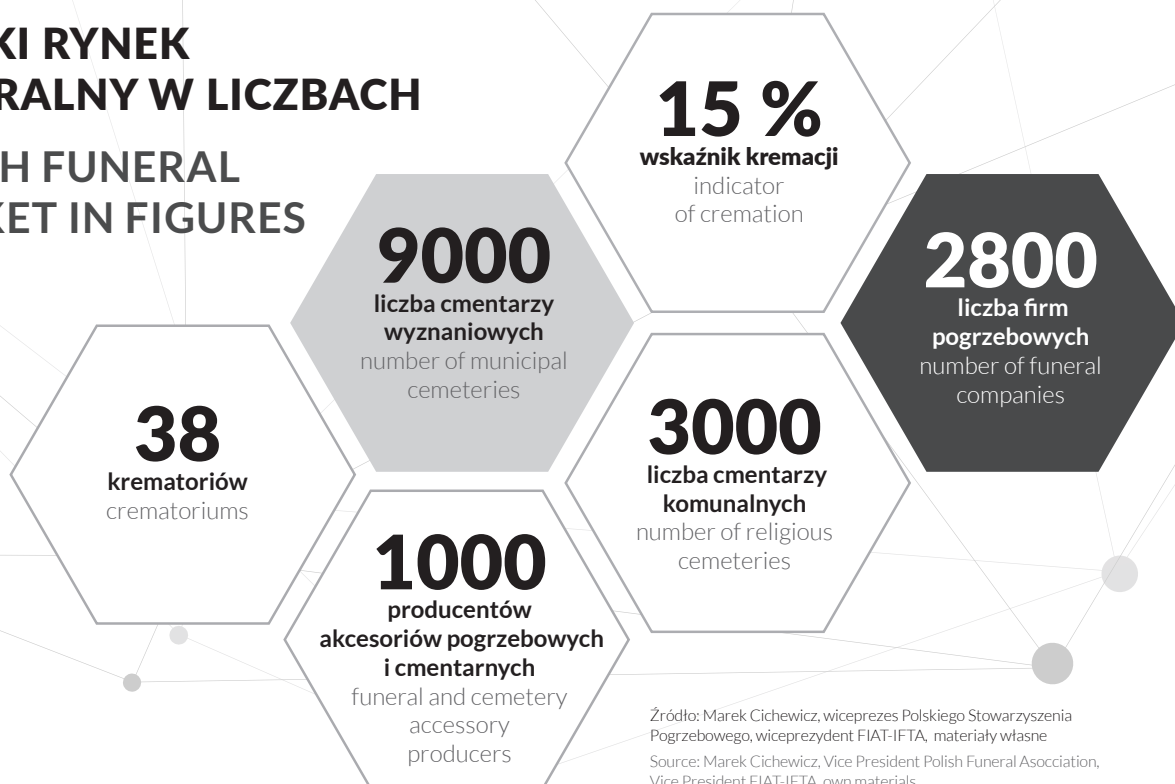
TANEXPO – Bolonia – 1-3.04.2016





## POLSKI RYNEK FUNERALNY W LICZBACH

## POLISH FUNERAL MARKET IN FIGURES



## ZNACZENIE SYMBOLI NAGROBKOWYCH

## MEANING OF GRAVESTONE SYMBOLS

|                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KOLUMNA</b><br>życie szlachetne,<br>złamana kolumna nagła śmierć, smutek                                                                          |  | <b>COLUMN</b><br>noble life, a broken column<br>signifies sudden death and sorrow                                                         |
| <b>BARANEK, KOLIBER</b><br>niewinność, symbole najczęściej stosowane<br>na nagrobkach niemowląt i dzieci                                             |  | <b>LAMB, HUMMINGBIRD</b><br>innocence. The symbols are most often used<br>for gravestones of infants and children                         |
| <b>ŁAŃCUCH</b><br>przyjaźń, miłość                                                                                                                   |  | <b>CHAIN</b><br>friendship, love                                                                                                          |
| <b>KADUCEUSZ</b><br>laska ze skrzydłami opleciona dwoma węzłami<br>– stosowana w przypadku nagrobków dla ludzi<br>zajmujących się handlem lub prawem |  | <b>CADUCEUS</b><br>a staff with wings entwined by two serpents<br>– it is used for gravestones of people dealing with<br>trade or the law |
| <b>LEW</b><br>siła Boga, chroni nagrobek<br>przed złymi duchami                                                                                      |  | <b>LION</b><br>the power of God, it protects the gravestone<br>from evil spirits                                                          |
| <b>MAK</b><br>wieczny sen                                                                                                                            |  | <b>POPPY</b><br>eternal dream                                                                                                             |

### Czy wiesz że...

Dawniej na cmentarzach sadzono krzaki cyprysu,  
ponieważ wierzono, że konserwują one zwłoki.  
Do dziś ta roślina często zdobi nagrobki  
oraz alejki cmentarne.



### Did you know...

In the old days people used to plant cypress bushes  
as it was believed to preserve the corpse. The plant  
has often been used as a decoration of gravestones  
and cemetery aisles until these days.



# Zawsze patrzymy w przyszłość

## Always looking ahead

Rozmowa  
z Joanną Mizerską,  
dyrektorem targów  
MEMENTO Poznań



A talk with  
Joanna Mizerska,  
director of  
MEMENTO Poznań Fair

### Jaka jest charakterystyka polskiego rynku funeralnego?

Polski rynek funeralny jest mocno rozdrobniony. Producenci zaopatrujący zakłady pogrzebowe i krematoria działają regionalnie, co wpływa na zbliżony kształt oferty zakładów pogrzebowych. Dlatego przedsiębiorcy, którzy zdecydują się na konsekwentne wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań mają szansę, aby mocno się wyróżnić na tle innych zakładów i producentów.

Popatrzmy na statystyki: stale rośnie liczba pogrzebów świeckich, a zasiłki pogrzebowe maleją. Firmy działające w branży funeralnej muszą stać się bardziej elastyczne, zwłaszcza, że młode pokolenie reprezentuje inne podejście do śmierci, lubi niestandardowe rozwiązania, chce zaskakiwać, unikać konwenansów. Dlatego klasykę wypiera minimalizm, ceremonia pogrzebu zmienia charakter na bardziej nieformalny, a złożenie ciała do grobu przestaje być oczywistością.

Dostrzegając konieczność wprowadzenia nowości do branży funeralnej postanowiliśmy utworzyć targi MEMENTO Poznań im. Wojciecha Krawczyka, które pełnią funkcję platformy inspirujących spotkań biznesowych dla przedsiębiorców. Odwiedzający wydarzenie mają szansę poznać setki produktów z różnych części świata.

### What is the characteristics of the Polish funeral market?

The Polish funeral market is highly scattered. Producers who supply funeral houses and crematoriums operate regionally, owing to which their offers are rather similar. Entrepreneurs who decide to introduce innovative solutions, consequently, have a better chance to stand out amongst the other companies and producers.

Let's look at statistics. The number of non-church-related funeral houses is still on the rise, yet the benefits keep falling down. Therefore, funeral companies must get more and more flexible, particularly, taking into account the fact that the young generation's attitude to death is different, that they like non-standard solutions and enjoy surprise and avoiding conventions. On that account, minimalism is pushing away classical solutions and the funeral ceremony is becoming much less formal. Additionally, placing the corpse in the grave is not something obvious any longer.

As we have noticed the need to introduce some new things into the funeral industry we decided to create MEMENTO Poznań Fair of Wojciech Krawczyk, which will be a platform for inspiring business meetings for entrepreneurs. Visitors to the fair will, thus, have an opportunity to get familiar with hundreds of products from around the world.

**Pozostańmy w temacie wydarzeń wystawienniczych. Do kogo są skierowane targi Memento Poznań i jakie korzyści mogą zyskać odwiedzający?**

Firmy, które prezentują swoją ofertę na targach to producenci i dystrybutorzy z branży funeralnej oferujący: maszyny, wyposażenie obiektów cmentarnych, sprzęt, akcesoria, środki transportu, a także dostawcy oprogramowania dla administratorów cmentarzy.

Drugą grupą są oczywiście zwiedzający zainteresowani ofertą wspomnianych produktów i usług, czyli: właściciele przedsiębiorstw pogrzebowych z Polski i zagranicy, krematoria, zarządcy cmentarzy, dystrybutorzy i sklepy z akcesoriami cmentarnymi oraz członkowie stowarzyszeń. Odwiedzając targi mają oni możliwość rozwinięcia swojej oferty tak, aby stała się bardziej atrakcyjna dla klientów oraz mogą zasięgnąć porady ekspertów na tematy, które nurtują branżę. Aktualna strefa wykładowa targów Memento będzie zlokalizowana w sąsiedztwie ekspozycji.

**Organizują Państwo targi Memento wraz z Polskim Stowarzyszeniem Pogrzebowym. Na czym polega ta współpraca?**

W 2011r. nawiązaliśmy współpracę z Polskim Stowarzyszeniem Pogrzebowym, ponieważ jego członkowie mają ogromną wiedzę na temat branży funeralnej – doskonale znają jej potrzeby i problemy. My natomiast posiadamy doświadczenie organizacyjne i marketingowe, rozwinięte bazy producentów i potencjalnych zwiedzających z różnych krajów, a także dysponujemy najnowocześniejszą infrastrukturą targową. Połączyliśmy siły, aby utworzyć wydarzenie na światowym poziomie, które będzie spełniać oczekiwania polskich i zagranicznych przedsiębiorców.

**Let's stick to the theme of exhibition events. Who is the MEMENTO Poznań Fair directed at and how might its visitors benefit from the event?**

Companies presenting their offer at the fair include producers and distributors of the funeral industry who offer machines, funeral equipment, devices, accessories, means of transportation, as well as suppliers of software for cemetery managers.

The other group we refer to is certainly visitors who are interested in the products and services mentioned. These include owners of funeral companies from Poland and abroad, crematoriums, cemetery managers, funeral accessory shops and distributors, as well as members of various associations. By visiting the fair they have a chance to extend their offer to make it more competitive for their clients. On top of that, they can get expert advice on the issues concerning the industry. An up-to-date Lecture Zone of MEMENTO Fair will be located in the vicinity of the exposition itself.

**You organize MEMENTO Fair in cooperation with the Polish Funeral Association. What is the co-operation about?**

We began our cooperation with the Polish Funeral Association in 2011 as its members are hugely knowledgeable as far as the funeral industry is concerned; they know what the industry needs and what problems it has. We, on the other hand, are experienced in organizational and marketing aspects, we have our own databases of producers and potential visitors from many different countries, as well as the most modern exhibition infrastructure. We, therefore, combined our strengths to raise the event to an international level, so that it meets the needs of domestic and foreign entrepreneurs.



# ŚWIATOWE TRENDY

## WORLDWIDE TRENDS

**Nowe podejście do śmierci, postępująca ateizacja społeczeństw, innowacyjne technologie, powrót do ekologii – rynek pogrzebowy musi nadążać za zmieniającymi się potrzebami klientów. Dowiedz się w co inwestują liderzy.**

**New attitudes to death, societies becoming more atheistic, innovative technologies, return to ecology – the funeral market must follow the changing needs of potential clients. Find out what the leaders invest in.**

Pożegnanie z ciałem zmarłego jest najtrudniejszym etapem, przez który muszą przejść jego bliscy. Dopiero podczas pogrzebu dociera do nich, że już nigdy jej lub jego nie zobaczą. Dlatego żałobnicy coraz częściej poszukują alternatywy dla tradycyjnego pochówku, która w symboliczny sposób pozwoliłaby przedłużyć obecność zmarłego w świecie żywych. Wybraliśmy najbardziej obiecujące trendy z branży, mające szansę zawojować rynek.

Saying farewell to a deceased person's corpse is the hardest part people have to go through. It is only just during the funeral ceremony that they realize they will never see the person again. Therefore, people in the mourning are more and more often looking for alternative ways to bury the dead, which would, if only symbolically, make it possible to prolong the presence of the deceased among the living ones. We have chosen the most promising trends, which stand a chance to win the market's favor.

### PODNIEBNY POGRZEB

#### *Ostatnia podróż dookoła świata*

Dzięki urządzeniu MESOLOFT prochy bliskiej osoby mogą być rozwiane przez wiatry po wszystkich kontynentach. Jest szansa, że opadną na szczytach gór i w głębinach mórz. Będą w śniegu i deszczu. Wszędzie gdzie jesteś. Taką wizję prezentują pomysłodawcy wynalazku, który wygląda jak kilkumetrowy balon połączony z urną. MESOLOFT wznosi się ponad atmosferę, aby 20 mil nad Ziemią otworzyć pojemnik i rozsypać prochy. Na balonie zamontowana jest kamera, więc w czasie rzeczywistym żałobnicy mogą oglądać podniebną podróż zmarłego. Idea cieszy się olbrzymią popularnością w Stanach Zjednoczonych. Ostatnio firma wprowadziła również pogrzeby dla zwierząt. Na chętnych nie musieli długo czekać. Usługa kosztuje od 2 800\$ do 7 500\$ za podniebny pogrzeb człowieka czy 499\$ za pożegnanie psa lub kota.



### FUNERAL IN THE SKY

#### *Final journey around the world*

Owing to a device called MESOLOFT, the ashes of a close relative may be spread around all continents thanks to wind. There is a chance they will settle down both on mountain peaks as well as in the depth of seas. They will settle on snow and in rain; everywhere you may find yourself. This is the vision of the authors of the device, which resembles a few-meter balloon

connected with an urn. MESOLOFT goes up beyond atmosphere and once it reaches 20 miles above the ground it opens the box and lets the ashes blow with the wind. There is a camera attached on the balloon so that mourners have a chance to watch the trip of the dead in the sky. The idea is hugely popular in the United States. Recently, the company extended its offer with a burial for animals. It did not take long to find first clients. The service ranges from \$2,800 to \$7,500 as far as sky funeral service for people is concerned and \$499 for saying goodbye to a dog or a cat.

## UPOMINKI DLA ŻAŁOBNIKÓW

*Gdziekolwiek jesteś, oni są z Tobą*

Przez niektórych traktowane jako talizmany, inni lubią je mieć przy sobie, aby nigdy nie zapomnieć o zmarłym. Upominki dla żałobników, bo o nich mowa, z powodzeniem zdobywają nowych nabywców. Bywa, że są kupowane w domu pogrzebowym jako upominek dla rodziny i przyjaciół, ale istnieją również indywidualne zamówienia o znacznie wyższych cenach.

## SOUVENIRS FOR MOURNERS

*- They are with you wherever you are*

Some people consider them to be talismans while others like to keep them close in order not to forget about a deceased person. Souvenirs for mourners, for this is what is meant here, are finding new buyers. They happen to be bought at a funeral home as a souvenir for family and friends; however, there are also individual orders which are much more expensive.

## DIAMENT Z BLISKIEJ OSOBY

– powstaje coraz więcej firm specjalizujących się w tworzeniu syntetycznych diamentów z kosmika włosów zmarłego lub jego prochów. Kamienie szlachetne mogą otrzymać kolor niebieski, biały, żółty lub czarny. Diamenty są zamykane w specjalnych opakowaniach lub zamieszczane na biżuterii – jako wisiorek oraz pierścionek.



## DIAMONDS OF THE CLOSE PERSON

– there are more and more companies specializing in making synthetic diamonds produced from a strand of hair of the deceased or their ashes. The stones are produced in blue, white, yellow and black color. The diamonds are closed in special packaging or can be placed in a jewelry item, as a pendant or a ring.

## MEDALIKI

– drobne wyroby jubilerskie do trzymania zawsze przy sobie. Mają różnorodne formy: blaszek z grawerem, kształty serc, łez i okręgów. Nabywane w wielu sztukach dla rodziny.



## MEDALS

– small jewelry items you can wear on you all the time. They come in many different forms, such as engraved plates, hearts, tears, and circles. They are bought in large numbers for the family.

## KARTY PAMIĘCI

– karki z papieru ekologicznego, przeznaczone do wypisania kilku słów, których nie zdążyło się powiedzieć zmarłemu. Karteczki wewnątrz zawierają nasiona niezapominajek, więc gdy po ceremonii zostaną zakopane w ogródkach lub doniczkach, to wczesną wiosną wyrosną z nich piękne kwiaty przypominające o bliskiej osobie. Najczęściej kupowane dla wszystkich zgromadzonych na stypie.



## MEMORY CARDS

– ecological paper sheets, where you can write down some words you never had the chance to say to the deceased. The card include seeds of forget-me-nots, thus, once they are planted in pots or gardens after the ceremony, they will bear beautiful flowers reminding you of the close relative in the early spring. They are most often purchased for all gathered at the farewell ceremony.



## PERSONALIZACJA

### - Pogrzeb jako podsumowanie życia zmarłego

Rośnie popularność pogrzebów tematycznych ukazujących zainteresowania zmarłego. Najczęściej są organizowane w przypadku śmierci dzieci. Do jednego z najgłośniejszych przykładów należy m.in. pogrzeb 4-letniego chłopca w stylu Star Wars. Trumna była zawieszona na cmentarz białą karetą w asyście postaci z filmu.



## PERSONALIZATION

### - Funeral as a summary of a dead person's life

Thematic funerals, presenting interests of the deceased, are growing in their popularity. These are most often organized in case a baby passes away. A Star Wars-like funeral of a 4-year-old boy is one of the most famous examples. His coffin was brought to the cemetery in a white carriage accompanied by the movie characters.

W przypadku pogrzebów osób dorosłych personalizacja ma bardziej zachowawczy charakter: włączana jest ulubiona muzyka zmarłego, na trumnie, pomniku, urnie pojawia się motyw obrazujący jego pasję. Niektórzy producenci już wyspecjalizowali się w tworzeniu trumien z autorską grafiką, która jest nadrukowywana na ich całą powierzchnię.

In case of funerals for adults, personalization is more subdued and is done through a dead person's favorite music or a motive showing the person's passion which is placed on the coffin, the gravestone or the urn. Some producers have already become experts in making coffins with authorship graphics, which is printed on the whole surface of the coffin.

## INTERAKTYWNE NAGROBK

### - Historia zmarłego ukryta w elektronicznym kodzie

Jak często historia naszych bliskich znika wraz z nimi? Czas zniekształca opowieści i pozwala nam zapomnieć o ważnych momentach. Aplikacja Qeepr jest hołdem dla zmarłych, choć jej nowoczesne podejście może w pierwszej chwili zaskakiwać. Niezbędnym elementem – oprócz aplikacji – jest unikatowy kod QR, który zostaje przypisany zmarłemu. Mały kwadracik kodu zamieszcza się na nagrobku, aby każda osoba posiadająca aplikację Qeepr mogła zeskanować go smartfonem. Po odczytaniu zaszyfrowanej wiadomości pojawia się profil nieboszczyka. W opcjach znajdziemy m.in. ogólne dane zmarłego: imię, nazwisko, datę urodzenia i śmierci, jego zainteresowania, którym się poświęcał, ulubione motto, drzewo genealogiczne, dokonania czy zdjęcia z różnych etapów życia. Osoby odwiedzające profil zmarłego mogą umieścić komentarz, mający najczęściej charakter epitafium, pożegnania, ale również słów uznania dla nieżyjącego krewnego, przyjaciela lub autorytetu.



## INTERACTIVE GRAVESTONES

### - The history of the deceased hidden behind an electronic code

How often is it that the history of our relatives disappears together with them? Time distorts the stories and makes us forget important moments. The Qeepr application is a tribute to the dead even thought, at first, the modern software may come as a surprise. Apart from the application itself, a unique QR code assigned to

a dead person is indispensable. A small square is placed on a gravestone so that every person equipped with the Qeepr application can scan the code. Once the encrypted information is read, the profile of the deceased appears. The options include the person's data such as their name, surname, date of birth and death, interests, favorite motto, genealogical tree, achievements and photos dating back to different life stages. The visitors to the profile have a chance to leave a comment, usually in the form of an epitaph, farewells, as well as words showing recognition to a deceased relative, friend or role-model.

## EKOLOGIA

### - Reinkarnacja w ukochaną roślinę

„Zamieńmy cmentarze w lasy” – tak brzmi hasło promocyjne biodegradowalnych urn BIOS. Niepozorny tekturowy pojemnik zawiera nasionko drzewa, glebę oraz miejsce na prochy. Dzięki specjalnej konstrukcji roślina może rosnąć dzięki całej zawartości urny. Romantyczna wizja pośmiertnej przemiany w drzewo już zdążyła zachwycić klientów na całym świecie. Zmarła osoba może odrodzić się jako buk, miłorząb dwuklapowy, klon, sosna lub jesion. Można też samemu zasiać inną roślinę – wówczas wystarczy kupić urnę wyłącznie z ziemią. Ekotrend jest widoczny również w pochówkach tradycyjnych. Klienci coraz częściej poszukują biodegradowalnych trumien i urn powstałych w procesie recyklingu. Nowością na rynku jest także biokremacja wykorzystująca nie energię cieplną, lecz połączenie wody z alkaicznym roztworem wodorotlenku potasu, który umożliwia kremację zwłok. Według specjalistów ten rodzaj spopielenia jest bardziej przyjazny dla środowiska.



## ECOLOGY

### - Reincarnation into a beloved plant

“Let’s convert cemeteries into forests” is the promotional motto of bio-degradable BIOS urns. A modest-looking cardboard container includes a tree seed, soil, and a place for ashes. Thanks to its special construction, the plant can grow using the whole contents of the urn. A romantic vision of post-mortem conversion into a tree has already managed to win favor of clients around the world. A dead person may thus be reborn as a beech tree, a ginkgo biloba, a maple tree, a pine tree, or an ash tree. There is also a possibility to plant a different plant individually; in such a case it takes only a container with soil. Ecotrends are also noticeable in traditional burial practices. It is more and more popular for clients to search for coffins and urns made of recyclable materials, which are biodegradable. Another novelty on the market comes with bio-cremation, which does not take advantage of thermal energy, but a combination of water and alkali potassium hydroxide solution, which makes corpse cremation possible. According to specialists, this form of turning a corpse into ashes is more environment-friendly.

## SERWISY WSPARCIA

### - pomoc psychologiczna online

Zagraniczne zakłady pogrzebowe zaczęły udostępniać swoim klientom indywidualne strony WWW, gdzie mogą obejrzeć porady psychologa, który w krótkich filmach pomaga przejść słuchaczowi przez ciężkie chwile żałoby. W serwisie można samodzielnie utworzyć drzewo genealogiczne, galerię zdjęć, wspomnienia i forum dla rodziny. Strona ma charakter zamknięty, więc dostęp do niej mają tylko osoby upoważnione.



## SUPPORT SERVICES

### - psychological help online

Foreign funeral homes have begun to provide their clients with individual websites where they can watch pieces of advice given by a psychologist, who helps them go through the strong mourning moments by means of short films. Taking advantage of the website it is possible to create a genealogical tree, a photo gallery, memories and a forum for the family on one’s own. The website is locked, owing to which only people who have access to the website can visit it.

## MINIMALISTYCZNY DESIGN

**- bez ornamentów i nawiązań do tradycji pogrzebowej**

Estetyka młodego pokolenia wymusza na branży pogrzebowej zmianę stylistyki. Ciężkie, duże i zdobione trumny oraz urny wypierane są przez proste w formie, barwie i materiale odpowiedniki. Kolorystycznie dominuje srebro (odcienie szarości), czerni i biel. Urna spod rąk designera nie musi być bardzo droga. Projektanci zaczynają tworzyć dwie linie: jedną seryjną oraz drugą, indywidualną, a co się z tym wiąże – droższą. Do najbardziej znanych polskich firm produkujących designerskie urny i trumny należy aeon FORM.



foto: aeon FORM

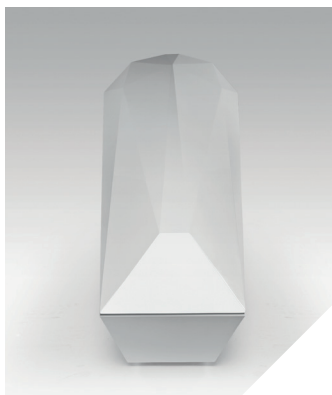


foto: aeon FORM

## MINIMALISTIC DESIGN

**- Void of ornaments and references to funeral traditions**

The aesthetics of the young generation requires the industry to change its style. Heave, large and ornamented coffins and urns are given up on in favor of their equivalents, which are simple in terms of their shape, color and material. Silver (shades of grey), black and white are dominant in terms of colors. A designed urn need not be expensive. Designers are beginning to create two different lines, a serial one and a customized one, the latter of which in result will be more expensive. Designer urns and coffins by aeon FORM are among the most expensive in Poland.

## CELEBRACJA ŻYCIA

**- czyli wzbudzanie dobrych emocji podczas pogrzebu**

Zmiana też smutku w łzy szczęścia jest możliwa nawet w tak trudnej sytuacji jak pogrzeb. Aby to osiągnąć wystarczy impuls, który skieruje myśli z utraty bliskiej osoby, na chęć podziękowania za jej obecność w naszym życiu. Pomagają w tym niektóre domy pogrzebowe proponując niecodzienną ceremonię pogrzebową zakończoną m.in. pokazem sztucznych ogni czy puszczaniem w niebo latających lampionów. Tę opcję wybierają często osoby decydujące się na zaplanowanie pogrzebu jeszcze za swojego życia. Większość z nich chciałaby zmniejszyć cierpienie bliskich, dlatego dodatkowo pozostawiają pełne otuchy słowo pożegnalne w formie nagrania wideo.



## LIFE CELEBRATION

**Evoking positive feelings during a funeral**

It is possible to change tears of sorrow into tears of happiness even in case of such a hard situation as a funeral. All it takes is an impulse which will direct thoughts of losing someone close onto the need to thank this person for their presence in our life. Some funeral homes help to achieve it offering an unusual funeral ceremony which

ends with a firework display or letting lanterns into the sky, for instance. This option is mostly chosen by people who decide to plan their funeral while still being alive. Majority of them would like to ease the pain of their closest ones and, therefore, they decide to leave a few supporting words in form of a video recording.



# Zaprzyjaźnij się z klientem przez Internet!

## Make friends with clients via the Internet!



Specyfika branży pogrzebowej wymaga empatii. Klient, który znajdzie w Internecie stronę zakładu powinien poczuć, że jego pracownicy „pomogą mu w przygotowaniu ceremonii pogrzebowej”, a nie „zaoferują szeroką ofertę w promocyjnych cenach”. Dobór słów jest tu bardzo ważny, bo przecież poruszamy niezwykle delikatne kwestie. Podpowiadamy jak zmienić komunikaty handlowe na język bliskim ludziom.

### **Bądź otwarty:**

Pisz w pierwszej osobie liczby mnogiej, np. zamiast „Nasza firma zajmuje się (...)” – „**Zajmujemy się (...)**”.

### **Prawidłowe przywitanie**

Na stronie głównej powinno znaleźć się choć jedno zdanie o naszym współczuciu, łączeniu się w bólu po stracie bliskiej osoby. Mówimy o chęci udzielenia wsparcia rodzinie w tym ciężkim czasie. Ważne, aby żałobnik poczuł, że jesteśmy przede wszystkim po to, aby mu pomóc. Z marketingowego punktu widzenia, należy w tekście na stronie głównej zamieścić nazwę firmy oraz kluczowe frazy, które mogą wpisywać w wyszukiwarkę klienci, takie jak m.in.: zakład pogrzebowy, konkretne miasto, ulica czy dzielnica. Zwiększy to widoczność firmy w sieci.

Some pieces of advice on how to write on websites of funeral homes to show respect, sympathy and understanding. The characteristics of the funeral industry requires a dose of empathy. A client, who comes across a website of a funeral home should have a feeling that its employees may “help him prepare a funeral ceremony,” and not “offer a wide range of services at discount prices.” It is very important to choose proper words here as we are dealing with very delicate matters. Below we recommend the ways how to change business terminology into a language which will be close to people.

### **Be open:**

Replace “Our company deals with...” with the first person plural and write “**We deal with...**”

### **Proper welcoming**

Your homepage should include at least one sentence about your sympathy, getting connected in pain due to the loss of someone close. Speak about your willingness to help a family in those tough moments. It is imperative that a mourner feel that first of all we are there to help him. From the marketing point of view, it is necessary that your homepage include the name of your company and some key phrases, which might be used by clients while searching. For example, a funeral home, a proper town, a street or a district. This should boost your company's visibility online.

## Nieodpowiednie słowa i ich zamienniki

Na stronach internetowych zakładów pogrzebowych zdarzają się słowa, które w codziennej komunikacji nie budzą żadnych zastrzeżeń, ale w odczuciu osób pogrążonych w żałobie mogą być nie na miejscu. Poniżej prezentujemy listę nieadekwatnych słów i zwrotów oraz ich lepszych zamienników.

### NIE / TAK

- > transport zwłok / **zabieranie ciała z (...)**  
– **przewiezienie zmarłego**
- > GRATIS / **usługę świadczymy bez dodatkowych kosztów**
- > podejmujemy różne zlecenia / **pomagamy w przygotowaniu pogrzebów dopasowanych do Państwa oczekiwań**
- > atmosfera / **nastrój**
- > nasza oferta / **znajdziesz u nas**
- > organizacja kremacji / **przygotowanie do kremacji, wykonanie kremacji**
- > usługi świadczone na najwyższym poziomie / **przygotowanie ceremonii pogrzebowej godnie i z szacunkiem przez doświadczonych pracowników**
- > dogodne terminy / **pomagamy najszybciej jak to jest tylko możliwe**
- > specjaliści ds. obsługi / **doświadczeni pracownicy, pracownicy o odpowiednich kwalifikacjach**
- > pochówek / **pożegnanie zmarłego, pogrzeb, ceremonia pogrzebowa**
- > biuro obsługi klienta / **nasze biuro**

## Improper words and their substitutes

Websites of funeral homes happen to include words which do not arouse any concern. In the funeral industry, however, they should rather be replaced with some of their equivalents, in order not to make mourners offended.

### NO / YES

- > Transportation of corpses / **taking the corpse from (...)** – **transportation of the deceased;**
- > GRATIS / **we provide services void of any additional costs**
- > We take various orders / **we help to prepare funeral services fitted to your expectations**
- > We offer services / **we help in/to (...), we provide support, we provide help, we concentrate on (...)**
- > Atmosphere / **mood**
- > Our offer / **business-relevant**
- > Organization of cremation / **preparing to cremate, performing cremation**
- > Services provided on the highest level / **preparing a funeral ceremony with respect by experienced employees**
- > Suitable date / **we help as quickly as possible**
- > Customer service specialists / **experienced employees, well-qualified employees**
- > Burial / **farewell to the deceased, funeral, funeral ceremony**
- > Dealing with formalities / **making sure all necessary forms are filed**

### WYGLĄD STRONY

#### Unikaj:

- > czarnego tła, energetycznych kolorów
- > elementów animowanych – pojawiających się ikon, bannerów itp.
- > jaskrawej grafiki – ważne elementy możesz wyróżnić **boldem**
- > wielkich liter – sprawiają wrażenie krzyku
- > wykrzykników
- > kolorowej czcionki

#### Wybierz:

- > kolory stonowane: popiele, beże, fiolety itp.
- > krótkie zdania
- > spójną grafikę sprzyjającą wyciszeniu

Ważne, aby strona była prosta i przejrzysta. Ograniczmy więc zbędne elementy. Osobie w żałobie zależy na najszybszym zdobyciu niezbędnych informacji.

### LOOK OF THE WEBSITE

#### Try to avoid:

- > Black background and energetic colors
- > Animated elements – icons and banners popping up, etc.
- > Bright graphics – you can bold all important elements
- > Upper case letter – they make the text shout
- > Exclamation marks
- > Colorful fonts

#### Opt for:

- > Subdued colors: grays, beiges, violets, etc.
- > Short sentences
- > Coherent graphics which helps to calm down

It is very important for the website to be clear and intuitive. Due to that, we limit unnecessary elements. All a mourner will want is indispensable information as quickly as possible



*Here to help.  
Jesteśmy aby pomagać.*

**INTERNATIONAL FUNERAL SERVICES**

**MIĘDZYNARODOWY TRANSPORT ZMARŁYCH**



tel. 0048 22 831 00 36  
tel. 0048 42 630 51 11  
biuro@bongo.com.pl



[www.bongo.com.pl](http://www.bongo.com.pl)



F U N E R A L F A I R

# memento P O Z N A Ń

in memorial of Wojciech Krawczyk

**VII**  
EDITION

**POLAND'S OLDEST FUNERAL FAIR FOR ENTREPRENEURS**  
**17-19.11.2016, POZNAŃ, POLAND**

## PRODUCTS AND SERVICES WHICH YOU CLIENTS WILL APPRECIATE:

- A wide range of the latest, appreciated brands offered •
- Presentation of up-to-date trends and technologies •
- Trainings for funeral companies •

In the same time:



Sakralia



glass  
6/922



Organisers:

Poznań  
International  
Fair



Międzynarodowe  
Targi  
Poznańskie

Poland's only fair recommended by



[www.mementopoznan.pl/en](http://www.mementopoznan.pl/en)