專業禮儀師所提供的 150 項服務

文 Ralph L. Klicker
譯 張簡子揚
聖恩禮儀股份有限公司 訓練部　企劃科
翻譯自「The Director」2010 年 4 月版

Ralph L. Klicker 博士。是一位領有執照的殯葬指導師同時也是禮儀公司創辦人，還是紐約水牛城 Thonos 研究所的總裁，已經出版有關太平間科學計劃使用的三本主要的教科書，提供在職教育和自主學習的課程。殯葬服務與教育超過 30 年的經驗，他還擔任紐約州立大學在殯葬服務管理的學士學位課程主任。

對於一個專業禮儀師而言如何使用技巧來教導所服務的家屬是非常重要的！

許多年前，我聽到一個觀念，我非常喜歡並經常使用：如果你不展示自己的專業，就會被人視作為無用的廢物”，我想成熟的讀者會知道什麼是穢物，但年輕的資淺的禮儀師可能就要好好思考。

我沒拿這句話的意思吹牛或吹噓。相反的，關於殯葬服務，我相信它可以如實地向社會大眾解釋或教育個人、團體、社區或一般市民大眾：

一是殯葬服務的價值。

二是一個專業殯葬公司所提供的全部服務，這點也是我個人較關注的。

三則是如何做出差異化，(換句話說，為什麼一個喪家會選擇你這家殯葬公司，而不是選擇你的競爭對手公司)。

我所關注的是第二點—專業殯葬公司提供的所有服務有哪些。

這並不是奪高深的理論或理念，但對殯葬公司卻是馬上點到重點。

歷經超過 30 年身為一個的葬禮規劃師，殯葬教育和訓練的學者，我發現，當喪葬承辦禮儀師被要求解釋他們所做的事情，最普遍的回答是這樣的:“我們接送死者從死亡的地點到『殯儀館』，並根據家屬的意願做準備。與家人見面，安排協調葬禮內容，然後，根據家庭的需求，我們提供了關懷及殯儀服務。我們還提供生前治喪規劃。諸如此類的，概括地說明我會提供甚麼服務或服務中確實證明我們做什麼，這樣的觀點和想法。

不過，今天身為一個專業的殯葬禮儀師，我們必須打破封閉思想，提供更好的工作態度來教育家屬面對無數人的服務下，我們必須提供給予足夠的訊息，讓公眾意識到，無論我們提供昂貴的汽車與專業駕駛等等這些服務項目與服務內容，都是幫助他們了解喪葬服務 ~~ 家屬能夠獲得物超所值的殯葬價值。

因此，我嘗試著整理出專業殯葬服務的內容，下面的“殯葬服務 150 條”，簡單地解釋了喪葬的複雜性和葬禮規劃的廣泛性。這些都是實實在在地服務過程，絕對沒有浮誇或吹噓。

如果可以，你若發現我有所宜路或是你有更多的見解，請您聯繫我（klicker@canton.edu 或 rklicker @thanosinstitute.com）。這些清單應該在你每次展現專業時可拿出參考。你給每個服務的家屬的文件夾中也應該包含它，或是在你的殯儀公司，甚至是媒體。

業專殯葬禮儀師必須“展現自己的專業宣言”，不僅提供所有的葬儀服務，同時也要教導家屬，甚至照顧家屬。要謹記：教育是醫治無知的處方，去好好教導你的客戶吧！

專業殯葬禮儀師提供的 150 項服務

1. 每天 24 小時，每年 365 天，隨時待命。
2. 不收取額外費用的加班費，即便是週末或正常上班時間後。
3. 提供和維持治喪期間所需要的服務設施和設備。
4. 提供往生者的安全不受外力損壞的保護空間和處理。
5. 個資保密。
6. 不能漏接治喪家屬通知接體的電話。
7. 提供的接體通知後應採取的步驟的詳細訊息。
8. 獲取大體的掌控權力避免受外力干擾。
9. 接送至往生者須安置的殯儀館或場所。
10. 必要時保管和拓善保存往生者的個人財物。
11. 必要時提出介入遺體接運的要求。(獲得家屬的同意之下)
12. 在必要的時候進行遺體修復。
13. 在沒有進行防腐的方法時找尋其他替代方案處置
14. 須保持最佳的體力協助家屬。
15. 協調或申請與捐贈器官相關機構。
16. 協助法醫或醫院開立簽署的死亡證明。
17. 協助對應辦理死亡證明相關文件的政府機構。
18. 協助開立取得埋葬、火化或過境許可證明。
19. 提供家屬與接運大體合作的殯儀館或會館作出安排。
20. 隨時滿足家屬在家協調的需求。
21. 返回往家屬家庭和殯儀館或會館之間的協助。
22. 提供家庭需要安排治喪協調會議的官方形式。
23. 獲取所需要的法律文件或是重要統計數據的相關知識。
24. 提醒家人必須考慮任何法律決定。
25. 所有服務過程必須按照與遵守殯葬法律。
26. 向家屬解釋並提供最終處置方案。
27. 解釋有關宗教信仰和風俗文化的選擇與要求。
28. 解釋和提供的服務與殯葬選項。
29. 協助家庭規劃有意義的葬禮。
30. 協助家庭規劃有意義的追悼會。
31. 協助家庭規劃的替代方案。
32. 聯繫並與神職人員協調。
33. 制式選擇的解釋與說明。
34. 官方制式協調接觸。
35. 針對特殊族群服務選項的解釋與說明。
36. 特殊的族群需求的聯繫並與協調。
31. 製作發送的訃聞樣式。
38. 撰寫訃聞。
39. 製作的訃聞和照片。
40. 撰寫並提交訃聞
41. 喪葬費用的評估。
42. 幫助家庭會場布置與花山種類的選擇。
43. 協助訂購贈送花籃的貴賓名單。
44. 提供與指導家屬撰寫追思文。
45. 提供的照片板 (藝術框)/ 畫架。
46. 協助家庭安排的照片板 (藝術框)。
47. 提供視頻致哀 (錄影感言) 選項。
48. 收集的照片和音樂請求追思景仰的視頻 (影片)。
49. 致哀視頻 / DVD 音樂 (追思光碟)。
50. 提供設備發揮追思景仰視頻。
51. 確認適合時間視頻播放。
52. 提供骨灰罐 (甕) 展示。
53. 協助家庭選擇棺木。
54. 提供安葬地點的展示和選擇。
55. 協助家庭喪葬費用預算規劃的選擇。
56. 提供和展示 (骨灰罐) 甕的選擇。
57. 協助家庭在 (骨灰罐) 甕的選擇。
58. 提供提名簿和紀念卡片的選擇。
59. 協助家庭所選擇的提名簿 / 謝卡。
60. 印製謝卡和提名簿訊息頁面。
61. 補上謝卡和選擇書頁時的服務。
62. 為慈善事業提供捐贈的紀念信封。
63. 提供追思卡。
64. 提供追思卡和曾送追思卡的友人名單。
65. 協助客人填寫捐贈的追思卡。
66. 如果有必要，印製額外的謝卡。
67. 提供宗教識別標誌。
68. 解釋墓地的選擇和規則。
69. 協助家屬墓地的選擇。
70. 聯繫和墓地風水選擇項目。
71. 整理儀式最後的相關物品。
72. 解釋火葬場選項和規則。
73. 聯繫和火葬場協調
74. 解釋榮民榮眷或單身榮民福利。
75. 完成榮民榮眷或單身榮民福利申辦。
76. 榮獲徽章的退伍軍人的特別安排。
77. 完成並提供社會保障福利表格。
78. 必要時提供完整的社會保險服務。
79. 家屬提供乾淨提供往者服裝，並按古禮規則。
81. 為亡者換穿連衣裙。
82. 為亡者準備化妝品。
83. 提供亡者美髮梳理。
84. 提供亡者指甲護理。
85. 檢視亡者的棺材規格。
86. 靈柩正確的停放在停棺室
87. 安排之後，每幾小時檢視靈堂。
88. 第一階段親友弔唁安排。
89. 第一階段弔唁安排的調整。
90. 問候和指引客人前往探視的房間 (或靈堂)。
91. 幫助來賓的問題和特殊要求。
92. 為來賓提供需要的拜飯休息時間參加葬禮的程序表單。
93. 回答有關葬禮流程的詢問電話。
94. 接收訂購花籃。
95. 如果要求花的照片，給家屬看花牌樣式。
96. 提供奠禮音樂設備系統。
97. 提供的奠禮中音樂選擇。
98. 討論和檢查葬禮期間的家屬的需求是否遺漏。

99. 完整的車隊名單與送葬隊伍。
100. 保持為特殊族群提供援助能力。
101 如果家屬要求 葬禮訂購早午餐或圓滿餐的事宜
102. 準備式場葬禮或送行亡者的教會禮廳禮堂。
103. 安排警察或私人送葬隊伍保安護航。
104. 根據家庭的需求落實殯葬服務。
105. 如有必要錄製或拍攝亡者的告別式。
106. 安排家屬見面討論奠禮前敲定細節。
107. 安排送葬隊伍車輛。
108. 葬禮之前，協助協調神職人員。
109. 葬禮之前，協助協調特殊族群。
110. 協調與檢視奠禮當天的人車情況。
111. 監督抬棺（扛夫）者。
112. 協調葬禮的音樂。
113. 如有必要，提供交通工具給護棺人員（扛夫）。
114. 如有必要，提供交通工具給神職人員。
115. 蓋棺時確認家屬或親友是否瞻仰遺容。
116. 提供交通工具給家庭屬到教會和墓地。
117. 提供交通工具給亡者（禮車）。
118. 安葬前的繞行教堂。
119. 確保在教堂或奠禮正確的停車位。
120. 協調教會服務。
121. 確保打開正確的墳墓或墓穴。
122. 確保遺物被交付和安置在墓地。
123. 運送和鮮花至的墓地 / 火葬場。
124. 移靈至共同墓地 / 火葬場。
125. 履行家屬請求特別：靈柩經過住宅或工作場所。
126. 監督墓地 / 火葬場的服務過程。
127 表示清楚路線與標誌
128 如果有必要，需了解相關法規知識。
129 確保棺蓋正確密封。
130. 提供墓地埋葬 / 火葬許可證。
131. 代墊款教堂 / 墓地費用。
132. 如果需要的話提供奠禮當天的早餐。
133. 提供送花服務。
134. 提供的感謝卡給家人。
135. 協助家庭紀念碑購買或題詞。
136 妥善保留死亡證和最初的核證副本影本。
137 如需要額外要求死亡證明安全和核證副本影本。
138. 從火葬場取回骨灰。
139. 保留骨灰撿骨，直到家屬取回。
140. 家屬要求特殊葬禮需求。
141. 協助家庭骨灰最終處置。
142. 提供生前契約規劃。
143. 為生前契約估價和財務辦法。
144. 確保生前契約資金的安全性。
145. 提供長期生前契約規畫。
146. 協助醫療花費支出後的細節規畫。
147. 協助亡者外地來的家屬。
148. 提供亡者外地來的家屬便利性的交通。
149 提供後續關懷支持。
150. 提供的付款方式的選擇。