

8

Kwiecień 2026

Branża Pogrzebowa



BIULETYN INSTYTUTU
BRANŻY POGRZEBOWEJ
I CMENTARNEJ

Targi
z Rekomendacją



Zapraszamy na

Największe Targi Branży
Pogrzebowej i Cmentarnej
w Polsce

Necro expo

29-31.05.2026 r. | Targi Kielce





— marka od 1958 roku —
Międzynarodowe Usługi Pogrzebowe

www.bongo.com.pl

+48 22 831 00 36
biuro@bongo.com.pl

Jesteśmy, aby pomagać






Należymy do:



 **eKlepsydra**
elektroniczne powiadomienia pogrzebowe

eKlepsydra to więcej niż powiadomienie

Wspieramy firmy pogrzebowe w promocji, sprzedaży, marketingu i budowaniu wizerunku.

-  **Docieraj z łatwością do swoich aktualnych i przyszłych klientów.**
-  **Mów o swojej firmie i usługach w sposób nienachalny.**
-  **Bądź blisko swoich klientów.**

Kontakt:

tel. +48 500 719 216

email: biuro@eklepsydra.pl



www.eKlepsydra.pl
cyfrowe technologie w branży funeralnej

W Mercedes-Benz Auto-Studio dostosujesz pojazd do potrzeb branży pogrzebowej.

Jesteśmy autoryzowanym dealerem i serwisem Mercedes-Benz w Łodzi.

W swojej ofercie posiadamy samochody osobowe, wszechstronne auta dostawcze, elektryczne oraz używane.

W naszej firmie można nabyć oryginalne części i akcesoria, a także skorzystać z usług nowoczesnie wyposażonego serwisu mechanicznego oraz blacharsko-lakierniczego gdzie służymy Klientom profesjonalnym wsparciem.



Pełna oferta samochodów Mercedes-Benz Auto-Studio:



Cena specjalna na hasło „**INSTYTUT**”.

Autoryzowany Dealer i Serwis
Mercedes-Benz Auto-Studio
Łódź, ul. Rokicińska 78



Van ProCenter

Mercedes-Benz
Auto-Studio



Nabędziesz u nas funkcjonalny samochód z zabudową funeralną. Mercedes-Benz Vito gotowy do pracy.

Karawany to szczególny typ zabudowy samochodu, który wykonujemy wg indywidualnych zamówień klientów. Dokładamy wszelkich starań, aby jego wykonanie, kolorystyka oraz elementy funkcjonalne spełniały najwyższe wymagania firm realizujących usługi pogrzebowe.



- Różne modele pod względem ilości trumien
- Dostosowanie pod względem ilości personelu
- Różne rodzaje wykończeń
- Mechanizm wysuwania blatu z manualnym zwalnianiem blokady transportowej.
- Oświetlenie LED w trzech grupach (sufit, boki, komora)
- Różne rodzaje blach ochronno-wykończeniowych

Doradca Handlowy Tomasz Świeszczak

☎ +48 510 892 797

🌐 www.auto-studio.mercedes-benz.pl

Mercedes-Benz
Auto-Studio



Święta, święta i po świętach...

Początek roku to wejście w życie podwyżki zasiłku pogrzebowego do 7000 zł. Oczywiście nie odbyło się bez wpadek i problemów. Podobnie było z nowym wzorem karty zgonu. Każdy oddział ZUS-u miał tu swój pomysł na wypełnianie nowego druku Z-12. Inne wymagania miał oddział w Białymstoku, a inne w Szczecinie. Jeszcze ciekawej było w WBE, gdzie niektóre biura jeszcze w marcu pracowały na drukach z wpisaną kwotą 4000 zł. Aby więc uciąć wszelkie spekulacje i dyskusje Instytut Branży Pogrzebowej i Cmentarnej wystąpił do Zarządu ZUS-u o wyjaśnienie naszych i Państwa wątpliwości. Więcej na ten temat na stronie 6.

Pierwsze półrocze 2026 roku będzie obfitowało w szereg imprez w branży pogrzebowej i cmentarnej. Jeszcze w kwietniu zapraszamy na nasze szkolenia w Toruniu i Poznaniu. Maj to z kolei targi pogrzebowe. Początek maja to największe targi pogrzebowe w Europie Tanexpo 2026 we włoskiej Bolonii. Później największe targi w Polsce Nexroexpo w Kielcach. Oczywiście Instytut Branży Pogrzebowej i Cmentarnej uczestniczy w obu tych imprezach. Prawie 30 osobowa delegacja Instytutu leci z Warszawy do Bolonii, aby po części oficjalnej spędzić jeszcze parę dni we włoskiej Lombardii zwiedzając Mediolan i Jezioro Como. Potem dwa tygodnie odpoczynku i spotykamy się na targach w Kielcach. Tu tradycyjnie wystawa trumien, urn, utensyliów pogrzebowych oraz techniki, w tym oczywiście karawanów. Dodatkowo będą spotkania, szkolenia i imprezy okolicznościowe. Jako, że jesteśmy współorganizatorem targów już dzisiaj firmy należące do Instytutu zapraszamy na piątkowego grilla oraz sobotni bankiet. Więcej informacji w tej sprawie podamy wkrótce.

Redakcja Branży Pogrzebowej



5 Z-12 w pytaniach i odpowiedziach

Zarząd ZUS tłumaczy, jak prawidłowo wypełnić wnioski o zasiłek pogrzebowy na nowym druku Z-12



8 Fundacja Rodzinna

Sukcesja, ochrona majątku, podatki. O co zatem chodzi z fundacją rodzinną i dlaczego stała się tak popularna?



12 Ceremonia humanistyczna

Nowe czasy – nowe potrzeby. Odejdźcie od sacrum i rytuału w stronę personalizowanej ceremonii



18 Jak klient wybiera konkretną firmę?

Jak rodzi się decyzja? Co decyduje o wyborze? Czy cena jest najważniejsza? Czy klient szuka najlepszej oferty?



26 Gdy instrukcja udaje procedurę

W dokumentacji BHP jest jak z porządkiem w szufladzie. Dopóki nikt nie zagląda, wszystko wydaje się poukładane



32 Sztuczna inteligencja

W 2026 roku to już konkretne narzędzie, które zmienia sposób, w jaki zakłady pogrzebowe obsługują klientów



Branża Pogrzebowa
Biuletyn Instytutu
Branży Pogrzebowej i Cmentarnej

Wydawca
Instytut Branży
Pogrzebowej i Cmentarnej
ul. Etiudy Rewolucyjnej 48
02-643 Warszawa
Telefon:
510 144 815
Poczta elektroniczna:
biuro@ibpc.pl

Konto bankowe:
95 1240 1112 1111 0010 9247 1664

Przedstawiciele IBPC:
Dariusz Dutkiewicz
dr Mariusz Strawiński

Redaktor naczelny:
Dariusz Dutkiewicz

 [facebook.com/
Federacja Pogrzebowa](https://www.facebook.com/FederacjaPogrzebowa)

www.ibpc.pl

Wydawca nie ponosi odpowiedzialności za treść reklam, ogłoszeń i materiałów sponsorowanych. Redakcja nie zwraca rękopisów oraz materiałów nie zamówionych oraz zastrzega sobie prawo do skrótu i redakcyjnego opracowania tekstów przyjętych do druku.

We wszystkich sprawach dotyczących Biuletynu i Instytutu Branży Pogrzebowej i Cmentarnej, a także w innych sprawach dotyczących branży, należy kontaktować się z Biurem Instytutu.

Wszelkie prawa zastrzeżone. Powielanie, kopiowanie i publikowanie materiałów bez pisemnej zgody Instytutu zabronione.

Stale współpracują:
Anna Długozima
Wojciech Kudela
Agnieszka Nowak
Jakub Rosiak
dr Mariusz Strawiński
Bartosz Wojtkowiak
Ewa Napora

DTP: Mariusz Zajęc

Z-12 w pytaniach i odpowiedziach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W związku z licznymi wątpliwościami zakładów pogrzebowych dotyczących prawidłowego wypełnienia druku Z-12 oraz bardzo rozbieżnymi wymaganiami stawianymi przez poszczególne oddziały ZUS Instytut Branży Pogrzebowej i Cmentarnej wystąpił do Zarządu ZUS o wykładnię w oparciu o postawione poniżej pytania. Mamy nadzieję, że zaprezentowane odpowiedzi będą przydatne w Państwa pracy.

DARIUSZ DUTKIEWICZ

Czy wymóg odręcznego dopisywania na wniosku o zasiłek pogrzebowy Z-12 przez rodzinę zmarłego daty złożenia wniosku w zakładzie pogrzebowym i jego podpisania jest zasadny, skoro ZUS nie przewidział takiej rubryki w formularzu wniosku? Cemu ma służyć dodatkowo dodawanie odręcznej daty złożenia wniosku w zakładzie pogrzebowym, skoro Z12 na str. 5 ma rubrykę na datę i podpis wnioskodawcy? Czy niedopisanie ręcznie poza obszarem przewidzianych rubryk ww. informacji może stanowić podstawę do odmowy wypłaty zasiłku pogrzebowego?



bowy, która przyjmuje wniosek w celu przekazania do Zakładu, powinna potwierdzić — pieczęcią i podpisem — zgłoszenie wniosku zainteresowanemu oraz wydać mu potwierdzenie zgłoszenia wniosku. Zakład nie wymaga od wnioskodawcy odręcznego dopisywania na wniosku daty jego złożenia w zakładzie pogrzebowym. Potwierdzenie zgłoszenia wniosku przez zakład pogrzebowy będzie miało istotne znaczenie wówczas, gdy data wpływu wniosku do Zakładu będzie graniczyła z 12-miesięcznym terminem na złożenie wniosku o zasiłek pogrzebowy. Potwierdzenie złożenia wniosku w zakładzie pogrzebowym będzie niezbędne, aby Zakład mógł ustalić uprawnienia do zasiłku — zbadać czy prawo do zasiłku nie wygasło. Natomiast, jeżeli wniosek o zasiłek pogrzebowy wpłynął do Zakładu przed upływem 12 miesięcy od daty zgonu, to informacja ta nie jest niezbędna do ustalenia prawa do zasiłku.

Odpowiedź ZUS

Jeżeli wniosek o zasiłek pogrzebowy został zgłoszony za pośrednictwem zakładu pogrzebowego, za datę zgłoszenia wniosku uważa się datę przyjęcia wniosku przez zakład pogrzebowy. Datę tę potwierdza się pieczęcią i podpisem osoby upoważnionej przez zakład pogrzebowy. W takim przypadku osoba upoważniona wydaje zainteresowanemu potwierdzenie sporządzenia albo zgłoszenia wniosku.

Potwierdzenie zgłoszenia wniosku przez zakład pogrzebowy ze wskazaniem jego daty ma na celu poświadczenie, iż określony wniosek został formalnie złożony oraz w jakiej został złożony dacie. Data ta nie ma znaczenia w celu ustalenia rozpoczęcia biegu terminu na wydanie decyzji/wypłatę zasiłku przez ZUS, lecz ma znaczenie m.in. dla oceny czy wniosek został zgłoszony w terminie, o którym mowa w art. 81 ustawy emerytalnej (termin na zgłoszenie wniosku o zasiłek pogrzebowy).

związku z powyższym, to osoba upoważniona przez zakład pogrze-

Jeżeli wniosek o zasiłek pogrzebowy został zgłoszony za pośrednictwem zakładu pogrzebowego, za datę zgłoszenia wniosku uważa się datę przyjęcia wniosku przez zakład pogrzebowy

Czy skoro formularz wniosku Z-12 nie przewiduje rubryk na informacje o dacie pogrzebu oraz o potwierdzeniu tożsamości osoby składającej wniosek, to czy zakłady pogrzebowe muszą je odręcznie dopisywać we wniosku? Czy niedopisanie ręcznie poza obszarem przewidzianych rubryk ww. informacji może stanowić podstawę do odmowy wypłaty zasiłku pogrzebowego?

Odpowiedź ZUS

Prowadząc postępowanie wyjaśniające Oddziały ZUS pozyskują jedynie takie informacje, które mają rzeczywisty wpływ na prawo wnioskodawcy do świadczenia.

Obowiązujące przepisy nie wymagają, aby zainteresowany we wniosku o zasiłek pogrzebowy podawał datę pogrzebu. Co do zasady, Zakład nie żąda podania tej informacji na wniosku o zasiłek pogrzebowy. Jednak, jeżeli ustalając uprawnienia do zasiłku pogrzebowego Oddział ZUS będzie miał wątpliwości czy przedłożone rachunki potwierdzające poniesienie kosztów pogrzebu, mają związek z konkretnym pogrzebem, może w toku postępowania wyjaśniającego poprosić wnioskodawcę o podanie tej informacji. Natomiast, nie jest konieczne dopisywanie na wniosku o zasiłek pogrzebowy składanym za pośrednictwem zakładu pogrzebowego informacji o potwierdzeniu przez niego tożsamości osoby składającej wniosek. Informacja ta nie ma wpływu na ustalenie prawa do zasiłku pogrzebowego.

Czy treść pełnomocnictwa dla zakładu pogrzebowego zawarta w formularzu Z-12 upoważnia zakład pogrzebowy do innych czynności poza zgłoszeniem wniosku, tj. podejmowania wszelkich niezbędnych czynności i składania oświadczeń w toku postępowania przed ZUS? Czy pracownicy Oddziałów ZUS mają prawo odmawiać przyjęcia wniosków Z-12 z załączonym oddzielnie pełnomocnictwem dla zakładu pogrzebowego.

Odpowiedź ZUS

W tym przypadku należy rozróżnić dwie sytuacje — upoważnienie udzielone przez osobę zainteresowaną zakładowi pogrzebowemu na formularzu Z-12 oraz pełnomocnictwo udzielone osobno poza formularzem. Formularz Z-12 został

opracowany przez Zakład w celu ułatwienia klientom Zakładu załatwienia wszystkich formalności w celu uzyskania zasiłku pogrzebowego. Zgodnie z przepisami obowiązującymi od 1 stycznia 2026 r., w formularzu Z-12 przewidziano miejsce na wskazanie danych zakładu pogrzebowego — oraz jeśli taka jest wola wnioskodawcy — dyspozycje do wypłaty zasiłku pogrzebowego w całości lub części bezpośrednio na rachunek bankowy tego zakładu pogrzebowego. Zakład pogrzebowy nie jest uprawniony do samodzielnego wprowadzania zmian w treści wniosku — dokument powinien zostać wypełniony i podpisany przez osobę ubiegającą się o świadczenie. Jednocześnie, za pomocą tego formularza nie ma możliwości udzielenia pełnomocnictwa w szerszym zakresie (np. do reprezentowania wnioskodawcy w toku postępowania, składania wyjaśnień czy odbioru korespondencji).

Jeżeli osoba zainteresowana chciałaby rozszerzyć zakres umocowania, powinna udzielić odrębnego, pisemnego pełnomocnictwa, w którym jednoznacznie określi zakres umocowania pełnomocnika. Udzielenie pełnomocnictwa do reprezentowania strony w sprawie zasiłku pogrzebowego przed Zakładem odbywa się na zasadach określonych w art. 33–36 k.p.a. Pełnomocnikiem strony może być osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych. Zatem zakład pogrzebowy jako podmiot świadczący usługi popogrzebowe nie może być pełnomocnikiem, może być nim tylko konkretna osoba fizyczna. Dedykowanym formularzem przeznaczonym do ustanowienia pełnomocnika do działania przez Zakład jest formularz PEL (dostępny na stronie internetowej Zakładu).

Czy wystarczy samo podanie numeru PESEL na str. 2 wniosku Z-12? Czy podanie jedynie numeru PESEL na str. 2 wniosku Z-12, bez podania daty urodzenia i numeru dowodu tożsamości jest podstawą do odmowy przyjęcia lub pozytywnego rozpatrzenia wniosku Z-12 przez Oddziały ZUS?

Odpowiedź ZUS

wniosek o zasiłek pogrzebowy powinien zawierać, m.in. datę urodzenia zainteresowanego oraz nu-

Zakład pogrzebowy nie jest uprawniony do samodzielnego wprowadzania zmian w treści wniosku — dokument powinien zostać wypełniony i podpisany przez osobę ubiegającą się o świadczenie

Z-12 został udostępniony przez Zakład, lecz druk ten nie jest bezwzględnie obowiązujący. Jeśli wniosek zostanie złożony na formularzu obowiązującym przed zmianą przepisów, to ustalenie prawa do zasiłku pogrzebowego może nastąpić w oparciu o dotychczasowy formularz

mer PESEL zainteresowanego, a jeżeli nie nadano tego numeru — serię i numer dowodu osobistego lub paszportu. Zatem, jeżeli wnioskodawca posiada numer PESEL i poda go we wniosku, nie jest wymagane podanie serii i numeru dowodu osobistego. Podanie tych danych jest wymagane, jedynie w przypadku, gdy wnioskodawca nie ma nadanego numeru PESEL. Niepodanie tej informacji we wniosku (gdy podany został numer PESEL) nie może być podstawą ani do odmowy przyjęcia wniosku, ani do odmowy prawa do zasiłku pogrzebowego. Data urodzenia powinna być podana.

Czy złożenie przez zakład pogrzebowy wraz z wnioskiem Z-12 oświadczenia o wylegitymowaniu wnioskodawcy lub kopii jego dowodu tożsamości jest niezbędne do otrzymania zasiłku pogrzebowego?

Odpowiedź ZUS

Nie, obowiązujące przepisy prawa nie wymagają, aby do wniosku o zasiłek pogrzebowy dołączane były oświadczenie o wylegitymowaniu wnioskodawcy lub kopia jego dowodu tożsamości. Nie są to zatem dokumenty niezbędne do ustalenia przez Zakład prawa do tego zasiłku.

Czy Oddziały ZUS mają prawo żądać przepisania wniosku na nowy formularz, mimo zgonu w 2025 roku? Czy Oddziały ZUS mają prawo żądać dodatkowego oświadczenia o wypłacie zakładowi pogrzebowemu zasiłku pogrzebowego w całości lub w części?

Odpowiedź ZUS

Jak wskazano powyżej, formularz Z-12 został udostępniony przez Zakład w celu ułatwienia klientom Zakładu załatwienia wszystkich formalności w celu uzyskania zasiłku pogrzebowego, lecz druk ten nie jest bezwzględnie obowiązujący. Zatem, jeśli wniosek zostanie złożony na formularzu obowiązującym przed zmianą przepisów, niezależnie od tego, kiedy nastąpił zgon, i do wniosku zostaną dołączone dokumenty, zawierające wszystkie wymagane obecnie obowiązującymi przepisami informacje, to ustalenie prawa do zasiłku pogrzebowego może nastąpić w oparciu o dotychczasowy formularz (zgodnie

z dyspozycją wnioskodawcy — bez podziału kosztów). Jeżeli, jednak Oddział ZUS będzie miał wątpliwości co do sposobu wypłaty zasiłku skontaktuje się on z Zainteresowanym, w celu ich wyjaśnienia.

Czy konieczne jest złożenie w załączeniu do wniosku Z-12 odpisów aktów stanu cywilnego? Jeśli tak to jakich?

Odpowiedź ZUS

Od 1 stycznia 2026 r. do wniosku o zasiłek pogrzebowy dołącza się obligatoryjnie, m.in.:

- ▶ akt zgonu albo akt urodzenia dziecka, które urodziło się martwe, jeżeli dokumenty te zostały sporządzone za granicą;

- ▶ w przypadku gdy nie został sporządzony akt urodzenia dziecka — kartę zgonu lub jej kopię albo zaświadczenie lekarza posiadającego tytuł specjalisty w dziedzinie położnictwa i ginekologii lub lekarza w trakcie odbywania specjalizacji w tej dziedzinie albo położnej o martwym urodzeniu, bez względu na czas trwania ciąży, wydane na podstawie dokumentacji medycznej;

- ▶ dokument potwierdzający umieszczenie dziecka w rodzinie zastępczej.

Zainteresowany do wniosku o zasiłek pogrzebowy musi dołączać innych dokumentów potwierdzających pokrewieństwo lub powinowactwo zgłaszającego wniosek osobą zmarłą. Zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami wniosek o zasiłek pogrzebowy powinien dodatkowo zawierać, m.in. oświadczenie o stopniu pokrewieństwa lub powinowactwa osoby zmarłej do wnioskodawcy. Odpisy skrócone aktów stanu cywilnego wydawane są z rejestru stanu cywilnego Zakładowi za pośrednictwem usług sieciowych 7. Jednak w przypadku, gdy Zakład nie będzie w stanie potwierdzić pokrewieństwa lub powinowactwa zgłaszającego wniosek z osobą zmarłą, a jest to niezbędne do jego rozpatrzenia, Oddział ZUS może wezwać zainteresowanego do przedstawienia dokumentów potwierdzających te okoliczności w terminie nie krótszym niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Nieprzedstawienie tych spowoduje wydanie decyzji o odmowie wszczęcia postępowania. ○



-20%

NA NAMIOTY I AKCESORIA ZAMÓWIONE
PODCZAS TARGÓW NECROEXPO 2026

PRODUCENT
NAMIOTÓW POGRZEBOWYCH



nr stoiska
5-A29

NAMIOTY Octa Go, Octa Optima II, Octa Pro / LED

- ▶ aluminiowe stelaże z gwarancją do 5 lat
- ▶ szeroki wybór rozmiarów
- ▶ bogata paleta kolorów
- ▶ złote i srebrne łączniki
- ▶ złote i srebrne wykończenia poszycia
- ▶ dowolne nadruki reklamowe
- ▶ szeroka oferta akcesoriów
- ▶ wysokiej jakości materiały

MITKO SP. Z O.O.

Osiedle 1 Maja 16G
44-304 Wodzisław Śląski
NIP: PL6470509572

tel. +48 32 444 66 16
kontakt@mitko.pl
www.mitko.pl

Regulamin promocji dostępny na www.mitko.pl

Fundacja rodzinna

– nowoczesne narzędzie porządkowania sukcesji i ochrony majątku

Wraz z rozwojem działalności gospodarczej oraz stopniowym budowaniem majątku naturalnie pojawia się pytanie o przyszłość – nie tylko w wymiarze finansowym, ale również organizacyjnym i rodzinnym. Co stanie się z firmą, nieruchomościami czy inwestycjami, które były tworzone przez lata? W jaki sposób zapewnić ciągłość zarządzania oraz uniknąć konfliktów pomiędzy następnymi pokoleniami?

Doświadczenie pokazuje, że brak odpowiedniego planowania sukcesji często prowadzi do powtarzalnych i kosztownych problemów. Wśród najczęstszych znajdują się rozdrobnienie majątku, spory rodzinne, brak jasnych zasad zarządzania oraz utrata kontroli nad przedsiębiorstwem. W efekcie wartość budowana przez lata może zostać znacząco osłabiona w bardzo krótkim czasie.

Odpowiedzią na te wyzwania jest fundacja rodzinna – instytucja wprowadzona do polskiego systemu prawnego w 2023 roku, której celem jest umożliwienie świadomego i uporządkowanego zarządzania majątkiem w perspektywie wielopokoleniowej.

Czym jest fundacja rodzinna?

Fundacja rodzinna to odrębna osoba prawna, powoływana w celu gromadzenia majątku oraz zarządzania nim zgodnie z wolą fundatora

– na rzecz wskazanych przez niego beneficjentów.

Jej kluczową cechą jest wyraźne oddzielenie majątku od osoby fizycznej. Oznacza to, że składniki majątkowe wniesione do fundacji przestają należeć bezpośrednio do fundatora i zaczynają funkcjonować w ramach odrębnej struktury, działającej według jasno określonych zasad.

W przeciwieństwie do spółek, fundacja nie posiada udziałowców ani wspólników. Jej funkcjonowanie opiera się na statucie oraz określonej strukturze organizacyjnej, co pozwala na stworzenie stabilnego i przewidywalnego modelu zarządzania majątkiem.

Dlaczego fundacja rodzinna została wprowadzona?

Największym wyzwaniem w zarządzaniu majątkiem nie jest samo jego przekazanie, lecz sposób, w jaki ten proces przebiega. W praktyce wiele rodzin opiera się

na intuicyjnych rozwiązaniach, takich jak równy podział majątku pomiędzy spadkobierców. Choć wydaje się to rozwiązaniem sprawiedliwym, często prowadzi do efektów odwrotnych od zamierzonych.

Do najczęstszych problemów należą:

- ▶ brak jasno określonych zasad zarządzania,

- ▶ rozbieżne oczekiwania członków rodziny,

- ▶ brak przygotowania sukcesorów do pełnienia określonych ról, – przekonanie, że podział „po równo” rozwiązuje wszystkie kwestie.

W praktyce skutkuje to konfliktami, trudnościami decyzyjnymi oraz stopniową utratą wartości majątku.

Fundacja rodzinna pozwala uporządkować te kwestie poprzez wprowadzenie spójnych zasad, które obowiązują niezależnie od zmian sytuacji życiowej poszczególnych osób. Umożliwia również oddzielenie emocji od decyzji ekonomicznych, co ma kluczowe znaczenie w długim okresie.

Jakie aktywa można wnieść do fundacji?

Zakres majątku, który może zostać wniesiony do fundacji, jest bardzo szeroki i elastyczny. Obejmuje on m.in.:

- ▶ przedsiębiorstwa oraz udziały i akcje w spółkach,

- ▶ nieruchomości (zarówno komercyjne, jak i prywatne),

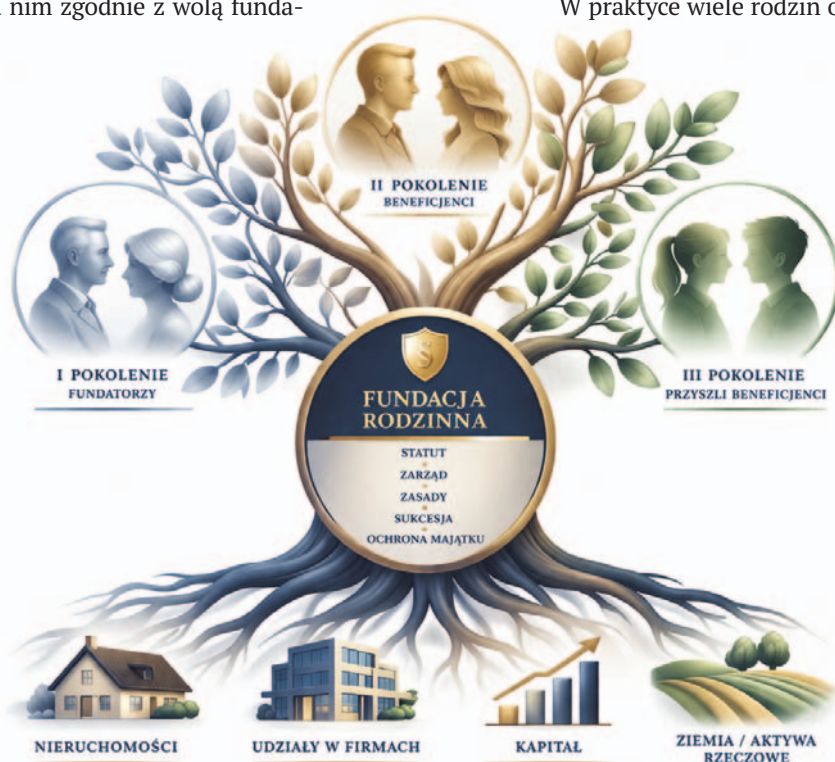
- ▶ środki pieniężne i instrumenty finansowe,

- ▶ prawa majątkowe,

- ▶ inne składniki majątku posiadające wartość ekonomiczną.

Minimalny fundusz założycielski wynosi 100 000 zł, jednak w praktyce fundacje rodzinne znajdują zastosowanie przede wszystkim

Składniki majątkowe wniesione do fundacji przestają należeć bezpośrednio do fundatora i zaczynają funkcjonować w ramach odrębnej struktury





www.calvarianum.eu

Producent trumien i urn pogrzebowych



trumny premium



trumny standard



urny pogrzebowe



urny dla zwierząt



meble funeralne



urny i trumny dziecięce

w przypadku bardziej rozbudowanych struktur majątkowych, gdzie konieczne jest długoterminowe planowanie i profesjonalne zarządzanie.

Rola fundatora i beneficjentów

Centralną postacią całej struktury jest fundator. To on definiuje podstawowe założenia funkcjonowania fundacji, w tym:

- ▶ jej cel,
- ▶ krąg beneficjentów,
- ▶ zasady wypłaty świadczeń,
- ▶ sposób zarządzania majątkiem.

Fundator ma możliwość precyzyjnego określenia, w jaki sposób majątek będzie wykorzystywany oraz jakie warunki muszą zostać spełnione, aby beneficjenci mogli z niego korzystać.

Beneficjenci natomiast otrzymują świadczenia na zasadach określonych w statucie. Co istotne, fundacja nie wymaga równego traktowania wszystkich osób – rozwiązania mogą być dostosowane do indywidualnej sytuacji, kompetencji czy zaangażowania poszczególnych członków rodziny.

Struktura i sposób działania

Fundacja rodzinna działa w oparciu o określone organy, które zapewniają jej sprawne funkcjonowanie oraz kontrolę nad podejmowanymi decyzjami.

Do najważniejszych należą:

- ▶ **zarząd**, odpowiedzialny za bieżące prowadzenie spraw fundacji oraz jej reprezentację,
- ▶ **zgromadzenie beneficjentów**, pełniące funkcje opiniujące i kontrolne,
- ▶ **rada nadzorcza**, obowiązkowa w większych strukturach, sprawująca nadzór nad działalnością fundacji.

Najważniejszym dokumentem regulującym funkcjonowanie fundacji jest statut. To właśnie on określa m.in.:

- ▶ politykę inwestycyjną,
- ▶ zasady wypłat świadczeń,
- ▶ sposób podejmowania decyzji,
- ▶ relacje pomiędzy organami.

Jakość i precyzja statutu mają fundamentalne znaczenie dla stabilności całej struktury – to on w praktyce decyduje o tym, czy fundacja będzie skutecznym narzędziem zarządzania majątkiem.

Ochrona majątku i stabilność struktury

Jedną z najważniejszych funkcji fundacji rodzinnej jest ochrona

majątku. Wniesienie aktywów do fundacji powoduje, że:

- ▶ nie podlegają one klasycznemu podziałowi spadkowemu,
- ▶ nie są dzielone w przypadku sporów rodzinnych,
- ▶ są oddzielone od zobowiązań osobistych fundatora,
- ▶ funkcjonują niezależnie od zmian sytuacji życiowej członków rodziny.

Dzięki temu możliwe jest zapewnienie ciągłości zarządzania oraz utrzymanie integralności majątku przez kolejne pokolenia.

Zakres działalności fundacji

Fundacja rodzinna nie prowadzi działalności operacyjnej w klasycznym znaczeniu, jak przedsiębiorstwo. Jej rolą jest przede wszystkim zarządzanie majątkiem.

Może ona jednak:

- ▶ inwestować w różne klasy aktywów,
- ▶ zarządzać portfelem inwestycyjnym,
- ▶ uczestniczyć w spółkach,
- ▶ wynajmować nieruchomości,
- ▶ udzielać finansowania.

Taki model pozwala skupić się na długoterminowym pomnażaniu wartości majątku, bez angażowania się w bieżące operacje biznesowe.

Aspekty podatkowe

Istotnym elementem konstrukcji fundacji rodzinnej są korzystne rozwiązania podatkowe. W szczególności obejmują one:

- ▶ brak bieżącego opodatkowania dochodów fundacji,
- ▶ opodatkowanie dopiero na etapie wypłaty świadczeń,
- ▶ preferencyjne zasady dla najbliższych członków rodziny.

Dzięki temu możliwe jest bardziej efektywne zarządzanie kapitałem oraz jego reinwestowanie w długim okresie.

Najczęstsze błędy w praktyce

Mimo dużego potencjału fundacji rodzinnej, jej skuteczność w dużej mierze zależy od jakości przygotowania całej struktury. W praktyce często spotykane są błędy takie jak:

- ▶ stosowanie uniwersalnych, niedostosowanych wzorców statutów,
- ▶ brak wcześniejszego uzgodnienia zasad w rodzinie,
- ▶ nieprecyzyjne mechanizmy wypłat świadczeń,
- ▶ pominięcie aspektów podatkowych,
- ▶ niewłaściwe zaprojektowanie organów fundacji,

▶ brak spójnej strategii zarządzania majątkiem.

Fundacja rodzinna nie jest rozwiązaniem „standardowym” – wymaga indywidualnego podejścia oraz dokładnego zaplanowania.

Dlaczego fundacja rodzinna daje realną stabilność?

Fundacja wprowadza jasne i trwałe reguły funkcjonowania majątku. Dzięki temu staje się strukturą:

- ▶ uporządkowaną,
- ▶ odporną na czynniki emocjonalne,
- ▶ przewidywalną,
- ▶ dopasowaną do konkretnej sytuacji rodzinnej i biznesowej.

Pozwala to uniknąć wielu problemów, które pojawiają się w przypadku braku planowania sukcesji, a jednocześnie zapewnia bezpieczeństwo oraz ciągłość zarządzania.

Nasze doświadczenie

W Kancelarii Radców Prawnych i Doradców Podatkowych Ferretti Bębenek i Partnerzy zajmujemy się kompleksowym projektowaniem i wdrażaniem fundacji rodzinnych.

Nasze usługi obejmują:

- ▶ szczegółową analizę sytuacji majątkowej i rodzinnej,
- ▶ opracowanie indywidualnej struktury fundacji,
- ▶ przygotowanie statutu oraz pełnej dokumentacji,
- ▶ doradztwo podatkowe,
- ▶ wsparcie na etapie wdrożenia oraz dalszego funkcjonowania fundacji.

Każde rozwiązanie projektujemy indywidualnie, z uwzględnieniem specyfiki danej rodziny oraz jej długoterminowych celów. ○



Jeżeli rozważają Państwo uporządkowanie kwestii sukcesji, ochronę majątku lub stworzenie stabilnej struktury zarządzania na przyszłość, zapraszamy do kontaktu.

Kancelaria Radców Prawnych i Doradców Podatkowych

Ferretti Bębenek i Partnerzy
www.ferretti-bebenek.pl
ul. Marszałkowska 58/lok. 20
+48 22 621 06 13

Pozostajemy do Państwa dyspozycji

Beneficjenci otrzymują świadczenia na zasadach określonych w statucie

Istotnym elementem konstrukcji fundacji rodzinnej są korzystne rozwiązania podatkowe

RODLEW QMD

POLSKI PRODUCENT
URN ZE STALI NIERDZEWNEJ,
STOJAKÓW FUNERALNYCH
ORAZ LEKKICH KONSTRUKCJI
KOLUMBARYJNYCH



AETERIAL

ARCHITEKTURA WIECZNOŚCI



Rodlew QMD sp. z o.o.

ul. Przemysłowa 4C

44-203 Rybnik

+32 422 00 10

sklep@akcesorianagrobkowe.pl

biuro@aeterial.pl

WWW.AKCESORIANAGROBKOWE.PL
WWW.AETERIAL.PL

Nowa era pożegnań

Humanistyczna ceremonia pogrzebowa jako odpowiedź na potrzeby współczesnego człowieka

Śmierć, choć jest jedynym niezmiennym elementem ludzkiej egzystencji, doznała się w ostatnich dekadach bezprecedensowej zmiany w sposobie jej celebrowania. Tradycyjne rytuały, przez wieki zdominowane przez instytucje religijne, ustępują miejsca formom bardziej spersonalizowanym, intymnym i skoncentrowanym na człowieku.

EMILIA MANDES

PROJEKTANTKA I CELEBRANTKA CZUŁYCH POŻEGNAŃ

W tym kontekście ceremonia humanistyczna wyrasta na najważniejszą alternatywę dla osób poszukujących pożegnania, które nie tylko domyka istnienie, ale staje się autentycznym świadectwem życia i realnym wsparciem w żałobie.

Czym jest humanistyczna ceremonia pogrzebowa?

Humanistyczna ceremonia pogrzebowa to zindywidualizowany rytuał przejścia, w którego centrum znajduje się życie, osobowość i system wartości zmarłego człowieka. Jest to celebrowanie oparte na przekonaniu, że każde życie jest unikatową opowieścią godną osobistego podsumowania.

W przeciwieństwie do tradycyjnych pogrzebów wyznaniowych, gdzie uwaga skupia się na bóstwie lub koncepcji życia pozagrobowego, ceremonia humanistyczna kładzie nacisk na dziedzictwo, jakie zmarły pozostawił w świecie i w sercach bliskich. Nie jest to jedynie „pogrzeb bez księdza”. To misternie utkana narracja, łącząca słowo mówione (mowę pożegnalną), muzykę, symbole oraz ciszę w spójną całość. Celebrant humanistyczny staje się „ambasadorem pamięci”, który pomaga rodzinie wyrazić to, co trudne do wypowiedzenia, i przeprowadza zgromadzonych przez etap pożegnania – niezwykle istotny w dobrym przeżyciu żałoby.

Dlaczego świat i Polska zmieniają podejście do pochówku?

Wzrost popularności ceremonii humanistycznych nie jest przypad-

W przeciwieństwie do tradycyjnych pogrzebów wyznaniowych, ceremonia humanistyczna kładzie nacisk na dziedzictwo, jakie zmarły pozostawił w świecie i w sercach bliskich

kiem. To wynik splotu kilku procesów cywilizacyjnych:

► **Sekularyzacja i „ciche odejścia”:** W Polsce i na świecie rośnie liczba osób, które określają się jako bezwyznaniowe lub nieutożsamiające się z naukami Kościoła. Dla nich religijny pogrzeb byłby aktem nieautentycznym – ostatnim „kłamstwem” na zakończenie życia.

► **Indywidualizm i personalizacja:** Żyjemy w kulturze, która ceni unikatowość. Skoro za życia decydujemy o każdym aspekcie naszej tożsamości, naturalną potrzebą staje się chęć decydowania o formie własnego pożegnania. Szablone formuły przestają wystarczać.

► **Zmiana struktury rodziny:** Rodziny są dziś częściej rozproszone, patchworkowe, a więzi budowane są nie tylko przez krew, ale i przez wspólne pasje, czy wartości. Tradycyjne rytuały często nie potrafią

oddać skomplikowanej dynamiki nowoczesnych relacji.

► **Ekologia i powrót do natury:** Rosnąca świadomość ekologiczna sprawia, że szukamy form pochówku mniej inwazyjnych, jak lasy pamięci czy biourny, które idealnie współgrają z humanistyczną filozofią cyklu życia.

Trzy drogi pożegnania: Dla kogo jest ceremonia humanistyczna?

Ceremonie te ewoluowały, by sprostać potrzebom trzech głównych grup odbiorców:

1. Osoby rezygnujące z postęgu religijnej

To grupa, dla której najważniejsza jest spójność światopoglądowa. Szukają pożegnania opartego na racjonalizmie, etyce i miłości, wolnego od symboliki sakralnej. Celebrowanie skupia się na faktach z życia, dokonaniach i relacjach międzyludzkich, dając poczucie godności





►W lesie pamięci lub na cmentarzu: Domknięcie procesu w naturze, gdzie prochy stają się częścią ekosystemu. Celebrant towarzyszy rodzinie na każdym z tych etapów, dbając o emocjonalną ciągłość narracji.

Psychologia żałoby w rękach celebranta

Budowanie więzi z osobą, która odeszła, przypomina delikatną dyplomację między światem żywych a krainą pamięci. Dlatego kluczowe jest, aby celebrant posiadał wiedzę z zakresu psychologii żałoby.

Pożegnanie to nie tylko swoisty spektakl; to narzędzie terapeutyczne. Dobrze zaprojektowana ceremonia pomaga w realizacji zadań żałoby (według koncepcji J.W. Wordena): uznania realności straty, przeżycia bólu i przystosowania się do nowej rzeczywistości. Celebrant przeszkolony w tym zagadnieniu potrafi zidentyfikować potrzeby emocjonalne rodziny, umiejętnie dobrać słowa, które koją, a nie ranią, i zarządzać dynamiką grupową w chwilach skrajnego napięcia. Wiedza ta pozwala uniknąć toksycznej pozytywności i daje przestrzeń na autentyczny smutek, co jest fundamentem zdrowego procesu zdrowienia po stracie.

Korzyści dla domów pogrzebowych z współpracy z profesjonalistami

Domy pogrzebowe, które otwierają się na współpracę z profesjonalnymi celebrantami humanistycznymi, zyskują wymierną przewagę rynkową:

►Wyróżnik i prestiż: Oferowanie „szytych na miarę” ceremonii pozycjonuje firmę jako nowoczesną i nastawioną na potrzeby klienta premium.

►Odciążenie personelu: Profesjonalny celebrant bierze na siebie trudne i czasochłonne rozmowy z rodziną dotyczące scenariusza, mowy pożegnalnej i oprawy muzycznej. Pracownicy domu pogrzebowego mogą skupić się na logistyce.

►Wyższa satysfakcja klienta: Rodzina, która czuje się „usłyszana” i której historia została opowiedziana z szacunkiem, staje się najlepszym ambasadorem domu pogrzebowego.

►Nowe możliwości przychodowe: Organizacja złożonych, wieloetapowych pożegnań pozwala na oferowanie szerszego wachlarza

usług (wynajem sal, specjalistyczna oprawa, dodatkowe akcesoria).

Dlaczego w pierwszej kolejności warto zadzwonić do celebrantki?

Współpraca między domem pogrzebowym a celebrantką powinna opierać się na partnerstwie i wspólnym celu. Idealny model zakłada, że celebrantka jest włączana w proces planowania na samym początku. Dzięki rozmowie celebrantki z rodziną zostają rozpoznane autentyczne potrzeby i pojawiają się propozycje pożegnania: czasami jako jednorazowego wydarzenia, a czasami jako wieloetapowego procesu. Każde podejście oznacza inny czas przygotowania i tym samym wyznaczenia daty pogrzebu, w którym będą uczestniczyć nie tylko najbliżsi, ale i szersze grono osób znających zmarłego. Po ustaleniu i wyznaczeniu daty oficjalnej ceremonii możliwe jest sporządzenie nekrologu – pierwszego elementu rytuału. Warto zaznaczyć, że jego formuła i treść może odzwierciedlać charakter planowanej uroczystości, np. zawierać różowe baloniki, czy mieć wygląd zakładki do książki.

Współpraca ta przebiega najsprawniej, gdy dom pogrzebowy traktuje celebrantkę jako ekspertkę od „warstwy emocjonalnej”, zapewniając jej jednocześnie niezbędne zaplecze techniczne.

Czym się różni pogrzeb świecki od pożegnania humanistycznego?

Choć terminy te bywają używane zamiennie, w praktyce branżowej i doświadczeniu rodzin różnica między „typowym pogrzebem świeckim” a „pożegnaniem humanistycznym” jest zasadnicza. Można ją porównać do różnicy między standardową kartką z życzeniami a osobistym, odręcznie napisanym listem.

►Rola i wizerunek prowadzącego Pogrzeb świecki:

Prowadzi go zazwyczaj Mistrz Ceremonii, który występuje w sformalizowanym stroju (często w todze, plastronie lub czarnym garniturze z akcentami urzędowymi). Jego rola jest bliższa funkcji „urzędnika stanu cywilnego na cmentarzu” – zachowuje profesjonalny dystans, a jego głos i postawa są często podniosłe.

Pożegnanie humanistyczne: Prowadzone przez Celebranta lub Celebrantkę, którzy rezygnują z munduru na rzecz eleganckiego, ale mniej

bez konieczności odwoływania się do transcendencji.

2. Osoby uciekające od „szablonu” świeckiego

Wielu klientów obawia się tradycyjnych ceremonii świeckich, które często kojarzą się z odczytaniem z kartki ogólnych sentencji. Ta grupa szuka artyzmu, empatii i kreatywności. Chcą pożegnania, które będzie „jak on/ona” – z ulubioną muzyką rockową, cytatami z niszowych poetów, czy oprawą wizualną, która oddaje pasję zmarłego (np. obecność motocykla, czy wystawa zdjęć).

3. Poszukiwacze procesu, nie tylko wydarzenia

To najbardziej świadoma grupa, która rozumie, że żegnanie to proces. Dla nich ceremonia nie zaczyna się w sali pożegnań i nie kończy na cmentarzu. Chcą rytuału wieloetapowego:

►W domu: Kameralne czuwanie przy ciele lub urnie.

►Przed kremacją: Moment „zatrzymania czasu”, wspólna modlitwa świecka lub medytacja.

►W miejscu charakterystycznym: Pożegnanie w ogrodzie zmarłego, w jego ulubionej kawiarni, czy w sali pożegnań o wysokim standardzie estetycznym.

Pożegnanie to nie tylko swoisty spektakl. To narzędzie terapeutyczne. Dobrze zaprojektowana ceremonia pomaga w realizacji zadań żałoby



sformalizowanego stroju. Celebrant występuje jako „empatyczny przewodnik” i towarzysz rodziny. Zamiast budować dystans, stara się skrócić dystans emocjonalny, stając się głosem bliskich i ich rzecznikiem.

► **Konstrukcja mowy**

Pogrzeb świecki: Mowa pożegnalna często opiera się na schemacie: data i miejsce urodzenia, przebieg edukacji, kariera zawodowa, wymienienie członków rodziny i standardowe podziękowania dla przybyłych. Często pojawiają się w niej ogólne sentencje i popularne wiersze (np. Szymborskiej, czy ks. Twardowskiego), które są czytane na wielu pogrzebach z rzędu.

Pożegnanie humanistyczne: Treścią jest unikatowa opowieść o człowieku (storytelling). Zamiast suchych faktów, celebrant skupia się na charakterze zmarłego, jego pasjach, anegdotach, a nawet drobnych słabościach, które czyniły go ludzkim. Każde słowo jest „uszyte na miarę” – nie ma dwóch takich samych scenariuszy, a cytaty dobierane są pod kątem rzeczywistych upodobań zmarłego (np. fragment tekstu piosenki rockowej, czy cytat z ulubionego filmu).

► **Proces przygotowań**

Pogrzeb świecki: Przygotowania trwają zazwyczaj krótko. Rodzina wypełnia formularz z danymi lub odbywa rozmowę. Kontakt z Mistrzem Ceremonii zazwyczaj pole-

ga na przekazaniu podstawowych informacji.

Pożegnanie humanistyczne:

Proces zaczyna się od długiej, często kilkugodzinnej rozmowy z bliskimi (osobistej lub online). Celebrant staje się na ten czas „biografem” zmarłego. Pyta o to, jakim był człowiekiem, co kochał, jak żartował. Na podstawie tej rozmowy powstaje autorski scenariusz, który rodzina otrzymuje do wglądu i akceptacji przed uroczystością.

► **Elastyczność formy i miejsca**

► Pogrzeb świecki: Najczęściej trzyma się ramy: kaplica cmentarna – kondukt – złożenie do grobu. Całość trwa zazwyczaj od 20 do 30 minut, zgodnie z harmonogramem zarządu cmentarza.

► **Pożegnanie humanistyczne:**

Jest znacznie bardziej elastyczne. Może składać się z kilku etapów (np. kameralne pożegnanie w ogrodzie, a dopiero później uroczystość przy grobie). Celebrant jest otwarty na nietypowe gesty symboliczne: wspólny toast za zmarłego, sadzenie drzewa pamięci, puszczenie baniek mydlanych, czy wspólne śpiewanie. Czas i miejsce są dopasowane do potrzeb emocjonalnych rodziny, a nie tylko do wymogów administracyjnych.

Pogrzeb świecki to godna rezygnacja z obrzędu religijnego, natomiast pożegnanie humanistyczne to aktywne i kreatywne stworzenie osobistego rytuału, który ma za zadanie przynieść realne ukojenie

i poczucie sensu poprzez głęboką personalizację.

Razem ku jeszcze bardziej godnym pożegnaniom

Rynek usług pogrzebowych w Polsce stoi u progu wielkiej zmiany. Klienci stają się coraz bardziej wymagający, szukając prawdy i autentyczności w obliczu śmierci. Ceremonia humanistyczna nie jest już tylko niszową ciekawostką – staje się nowym standardem dla tych, którzy chcą, by ostatnie „do widzenia” było lustrem odbijającym piękno ich życia. ◉

Autorka zdjęć:

Ewa Wołkanowska-Kotodziej

Polskie Stowarzyszenie Celebrantów Humanistycznych (celebranci.org)

działa od 2025 roku i zrzesza wykwalifikowanych profesjonalistów, którzy łączą kompetencje literackie, oratorskie i psychologiczne z najwyższymi standardami etycznymi. Dążymy do tego, by we współpracy z branżą pogrzebową sprawić, by polskie sale pożegnań i cmentarze stały się miejscami nie tylko smutku, ale przede wszystkim głębokiego, humanistycznego sensu i wspólnoty. Razem możemy budować nową kulturę pożegnań – z szacunkiem dla przeszłości i zrozumieniem dla przyszłości.

Dlaczego IBPC?

Celem Instytutu Branży Pogrzebowej i Cmentarnej jest wspieranie firm w ich rozwoju oraz codziennej działalności.

Dlatego tak ważną staje się współpraca, wsparcie, wymiana doświadczeń oraz profesjonalna pomoc prawna. Zapewniamy to wszystkim firmom skupionym w Instytucie Branży Pogrzebowej i Cmentarnej.



PRAWO

- ✓ wspieranie firm w ich codziennej działalności i reprezentowanie ich interesów;
- ✓ pomoc prawna, w tym przygotowywanie umów i pism do sądów lub urzędów;
- ✓ interwencje na rzecz firm w urzędach, inspekcjach, organach rentowych;
- ✓ reprezentowanie w sporach z innymi firmami z branży pogrzebowej lub cmentarnej.

WIEDZA

- ✓ bezpłatne szkolenia i konferencje na terenie całego kraju;
- ✓ podnoszenie kwalifikacji zawodowych właścicieli firm i ich pracowników;
- ✓ dostęp do przepisów i wykładni urzędowych;
- ✓ najnowsze wiadomości o zmianach w prawie.



WSPÓŁPRACA

- ✓ integracja branży poprzez wspólne imprezy, targi i wyjazdy;
- ✓ dzielenie się wiedzą i doświadczeniem w trakcie naszych spotkań;
- ✓ wzajemna pomoc i wspólne działanie zrzeszonych firm;
- ✓ preferencyjne warunki współpracy z naszymi partnerami biznesowymi.



POMOC

- ✓ certyfikowanie i rekomendacja firm współpracujących z Instytutem;
- ✓ promowanie i polecanie firm poprzez działania bezpośrednie oraz media;
- ✓ pomoc specjalistów współpracujących z Instytutem (BHP, architektura, itp.);
- ✓ zarządzanie kryzysami wizerunkowymi w kontaktach z klientami i mediami.



Dotychczas do nas!

na www.ibpc.pl

tel. 510 144 815

e-mail: biuro@ibpc.pl

Jedno miasto – jedna firma
– to nasza zasada



Pilato



Pilato S.p.A. – Via Foscarini n.6 – Nervesa Della Battaglia – (TV) – Italy T. +39 0422 881 298

Massimiliano Ronzat - M. Ronzat7@wp.pl - T. 695 624 233


ato



3 – M. pilato@pilato.it



WWW.PILATO.IT

Dlaczego klient wybiera konkretną firmę pogrzebową?

I gdzie w tym procesie naprawdę zapada decyzja

W branży pogrzebowej często zakłada się, że klient wybiera firmę na podstawie polecenia, ceny lub doświadczenia. W praktyce proces ten wygląda inaczej i coraz częściej rozgrywa się w internecie, jeszcze przed pierwszym telefonem.

EWA NAPORA

Nie chodzi jednak o marketing internetowy w potocznym rozumieniu. Chodzi o **mechanizm podejmowania decyzji**, który został dobrze opisany w badaniach m.in. Google.

Decyzja nie jest liniowa

Klasyczny model lejka sprzedawczego (najpierw poznanie, potem wybór) w działaniu pod presją czasu i emocji nie ma zastosowania. Zastępuje go tzw. „messy middle” – czyli etap pomiędzy potrzebą a decyzją, w którym klient:

- ▶ szuka informacji
- ▶ eliminuje opcje.

Nie robi tego krok po kroku. Porusza się w pętli: sprawdza → porównuje → wraca → sprawdza dalej.

Klienci dziś spędzają więcej czasu na podejmowaniu decyzji i rozważają więcej opcji niż jeszcze kilka lat temu, dlatego że **mają łatwy dostęp do sprawdzenia informacji, które otrzymali z polecenia.**

Klient nie szuka najlepszej oferty

W usługach takich jak pogrzebowe decyzja nie ma charakteru optymalizacyjnego.

Klient:

- ▶ nie analizuje szczegółowo zakresu usług
- ▶ nie porównuje precyzyjnie cen
- ▶ nie szuka okazji.

Zamiast tego dąży do **osiągnięcia wystarczającego progu pewności, żeby zakończyć proces wyboru.**

Czym jest próg pewności?

W praktyce klient rozważa kilka firm jednocześnie (najczęściej 2–4) i stopniowo je eliminuje.

Nie wybiera najlepszej. Wybiera pierwszą, która przekroczy jego **próg bezpieczeństwa decyzji.**



Grafika: freepik.com

Gdzie w tym procesie są opinie?

Wbrew powszechnemu przekonaniu, opinie nie są pierwszym etapem. Nie budują potrzeby ani nie przyciągają klienta. Ich rola pojawia się później, w dwóch momentach:

1. W trakcie zawężania wyboru

Opinie pomagają klientowi zdecydować, które firmy pozostają na liście.

2. Na etapie domknięcia decyzji

To ich kluczowa funkcja. Opinie działają jako społeczny dowód bezpieczeństwa. Klient nie czyta ich, żeby poznać ofertę. Czyta je, żeby upewnić się, że: inni przeszli przez to i było w porządku.

Dlaczego część firm traci klientów?

Nie dlatego, że są gorsze. Tylko dlatego, że w tym procesie:

- ▶ nie trafiają do początkowego wyboru
- ▶ odpadają na etapie eliminacji
- ▶ nie przekraczają progu pewności
- ▶ albo nie domykają decyzji.

To nie jest brak klientów, to jest utrata decyzji po drodze.

Najważniejszy wniosek

W branży pogrzebowej nie wygrywa firma:

- ▶ z największą ofertą
- ▶ z najdłuższym doświadczeniem
- ▶ z najniższą ceną.

Wygrywa ta, która:

- ▶ szybciej redukuje niepewność klienta
- ▶ wygląda na bardziej przewidywalną
- ▶ daje poczucie, że sytuacja jest pod kontrolą.

Klient nie szuka **najlepszej** firmy pogrzebowej. Klient szuka kogoś komu **może zaufać**. ○

W eksperymentach nawet całkowicie nieznane marki były w stanie przejąć do 87% preferencji klientów, jeśli lepiej odpowiadały na potrzeby

Ten próg oznacza moment, w którym klient uznaje, że:

- ▶ firma wygląda na poukładaną
- ▶ nie będzie problemów organizacyjnych
- ▶ można jej zaufać bez dalszego sprawdzania.

Dlaczego klienci zmieniają wybór?

Badania Google pokazują, że w trakcie procesu decyzji klient nie trzyma się jednej firmy, tylko dynamicznie zmienia preferencje.

W eksperymentach nawet całkowicie nieznane marki były w stanie przejąć do 87% preferencji klientów, jeśli lepiej odpowiadały na potrzeby decyzyjne i dawały więcej pewności.

To oznacza, że przewaga **nie wynika z historii firmy**, tylko z tego, **jak jest postrzegana** w momencie decyzji.

Największe Targi Branży Pogrzebowej
i Cmentarnej w Polsce

Necro expo

29-31.05.2026 r. | Targi Kielce

Na żywo możesz więcej!



Zbuduj relacje

Rozmowę twarzą
w twarz wygrasz
z zimnym e-mailem.



Zaprezentuj swoje rozwiązania

Pozwól klientom dotknąć
i zobaczyć to, co masz do
zaoferowania.



Bądź tam, gdzie Twoi odbiorcy

Marka, którą widać
i słyszać, zostaje
w pamięci na
wieczność.

Współorganizatorzy



Patronat Prezesa
Polskiego
Stowarzyszenia
Pogrzebowego



Targi
z Rekomendacją



W co wierzą Wietnamczycy?

W Wietnamie mieszka ok. 100 mln ludzi. Ponad 80% nie deklaruje formalnej przynależności religijnej, choć wielu praktykuje różne wierzenia – często z obawy przed represjami nie ujawniają ich oficjalnie. Szacunkowo ok. 30% to ateiści, a pozostali wyznają: religie ludowe i kult przodków (40–45%), buddyzm (15–17%), chrześcijaństwo (8–9%), kaodaizm (ok. 1,5%) oraz inne religie (np. hinduizm, islam). Różnorodność ta sprawia, że obrzędy – zwłaszcza pogrzebowe – mogą się różnić.

KATARZYNA SOLSKA

PODRÓŻNICZKA I ENTUZJASTKA AZJI POŁUDNIOWO-WSCHODNIEJ

Kluczową rolę odgrywa kult przodków. W domach znajdują się ołtarzyki ze zdjęciami zmarłych, którym składa się ofiary i modlitwy. Wierzy się, że dusza żyje dalej, dlatego właściwy pochówek jest bardzo ważny – ma zapewnić jej spokój i dalsze istnienie.

Po śmierci ciało jest myte, ubierane na biało i wystawiane w domu. Pierwszego dnia żegna się najbliższa rodzina (w bieli), drugiego – przyjaciele, trzeciego – dalsi znajomi (często w czerni). Przed domem ustawia się znaki żałoby.

Przy zmarłym znajduje się ołtarz, przynosi się jedzenie, pieniądze i białe kwiaty lotosu. Do ust wkłada się monety i ryż „na drogę”, zapala kadzidła, a czasem kładzie nóż na brzuchu jako ochronę przed złymi duchami. Popularne jest palenie papierowych przedmiotów i pieniędzy – symbolicznie trafiają one do zmarłego w zaświatach.

Podczas wizyty należy zachować powagę. Używa się nieparzystej liczby kadzideł i ukłonów. Kobiety w ciąży zwykle nie uczestniczą w ceremonii z powodu przesądów.

Pogrzeb odbywa się zazwyczaj trzeciego dnia – wierzy się, że wtedy dusza opuszcza ciało. Zmarłych



chowa się nie tylko na cmentarzach, ale też na własnej ziemi (np. na polach ryżowych). W buddyzmie często stosuje się kremację.

Okres żałoby i rytuały

Po pogrzebie odbywa się konsolacja. Żałoba może trwać od 3 miesięcy do 3 lat. Ważne są kolejne dni pamięci, zwłaszcza 49. dzień – według buddystów czas potrzebny na odrodzenie duszy.

W rocznicę śmierci obchodzi się Dam Gio – rodzinne spotka-

nie ku czci zmarłego. W niektórych regionach po roku lub trzech latach szczątki są ponownie wydobywane i składane ponownie.

Święto zmarłych – Thanh Minh

Podczas święta Thanh Minh rodziny odwiedzają groby, sprzątają je, składają ofiary i palą kadzidła oraz symboliczne pieniądze. Wierzy się, że zadbani przodkowie przynoszą szczęście, a zaniedbani – nieszczęście. ○

Przy zmarłym znajduje się ołtarz, przynosi się jedzenie, pieniądze i białe kwiaty lotosu. Do ust wkłada się monety i ryż „na drogę”





INSTYTUT BRANŻY POGRZEBOWEJ I CMENTARNEJ

HARMONOGRAM SZKOLEŃ 2026

Już dzisiaj IBPC serdecznie Państwa zaprasza na szkolenia 2026 r.

- ➔ **Toruń** – 18 kwietnia - ➔ **Poznań** – 25 kwietnia
- ➔ **Kraków** – 12 września - ➔ **Janów Lubelski** – 19 września
- ➔ **Szczecin** – 26 września - ➔ **Boszków** – 3 października
- ➔ **Łódź** – 10 października - ➔ **Białystok** – 17 października
- ➔ **Gdynia** – 5 grudnia

dotatkowo: - ➔ **Warszawa** – 14 listopada – Bal Integracyjny

Tematy szkoleń zostaną podane w osobnych zaproszeniach

SERDECZNIE ZAPRASZAMY

Dariusz Dutkiewicz, dr Mariusz Strawiński

Dotychczas do nas! na www.ibpc.pl

kontakt: tel. 510 144 815 | e-mail: biuro@ibpc.pl

*Klepsydry
tradycyjne*



*Klepsydry
nowoczesne*



*Klepsydry
pionowe*



Drukarnia Allprint
Wyjątkowe klepsydry

*Zapraszamy do współpracy przy realizacji
wyjątkowych klepsydr.*

*Nasze produkty łączą w sobie kunsztowne uszlachetnienia druku
z bogatą kolekcją grafik o wysokich walorach estetycznych.*

*Dostęp do pełnej oferty zyskają Państwo po zeskanowaniu kodów QR
zamieszczonych obok.*

Pozostańmy w kontakcie – zadzwoń i dowiedz się więcej.

Drukarnia Allprint
Rybnik, ul. Kotucza 8
tel. 509 897 897
allprint@allprint.pl www.allprint.pl



Świadczenia dla rodzin ofiar błędów medycznych – realna pomoc w trudnym czasie i praktyczna wiedza, którą warto mieć

Śmierć bliskiej osoby lub poważne pogorszenie zdrowia w wyniku leczenia to doświadczenia, które trudno opisać słowami. Jeszcze trudniejsze staje się to wtedy, gdy pojawia się podejrzenie, że tragedii można było uniknąć. W takich chwilach rodzina zostaje nie tylko z bólem i żałobą, ale także z wieloma pytaniami: co dalej? jakie mamy prawa? czy przysługuje nam jakiegokolwiek wsparcie?

 **JAKUB ROSIAK**

WWW.FINANSEPOGRZEBOWE.PL

Właśnie w takich sytuacjach ogromne znaczenie ma dostęp do rzetelnej wiedzy. Tematy związane z finansami po śmierci bliskiej osoby, formalnościami oraz możliwością uzyskania świadczeń zostały szeroko omówione w mojej książce „**Poradnik dla spadkobierców i nie tylko. Finanse pogrzebowe**”. To praktyczny przewodnik, który pomaga odnaleźć się w trudnej rzeczywistości po stracie – również w kontekście takich instytucji jak Fundusz Kompensacyjny Zdarzeń Medycznych.

Fundusz, który zmienia zasady gry

Jeszcze do niedawna dochodzenie roszczeń za błędy medyczne oznaczało wieloletnią walkę w sądzie. Dziś sytuacja wygląda inaczej. Fundusz Kompensacyjny Zdarzeń Medycznych (FKZM), działający przy Rzeczniku Praw Pacjenta, umożliwia uzyskanie świadczenia pieniężnego bez konieczności udowadniania winy lekarza czy szpitala.

To ogromna zmiana – szczególnie dla rodzin, które często nie mają siły ani środków, by prowadzić długotrwałe postępowania sądowe.

Fundusz obejmuje zdarzenia, do których doszło w szpitalach finansowanych ze środków publicznych (np. przez NFZ), takie jak:

- ▶ zakażenia szpitalne,
- ▶ uszkodzenia ciała lub pogorszenie zdrowia,
- ▶ śmierć pacjenta,

Jeszcze do niedawna dochodzenie roszczeń za błędy medyczne oznaczało wieloletnią walkę w sądzie. Dziś sytuacja wygląda inaczej

*Szanowni Państwo,
w imieniu całego zespołu
Firmy WALICKI
składamy serdeczne podziękowania
za okazane nam zaufanie
w tym trudnym czasie.
To dla nas zaszczyt móc Państwa wspierać
i pomagać w godnym pożegnaniu bliskich.
Jesteśmy wdzięczni,
że mogliśmy być częścią tej ważnej chwili.*



Firma Walicki

ŚLĄSKI ZAKŁAD POGRZEBOWY

ul. Piekarska 99, 41-902 Bytom
Telefony: +48 32 281 42 18 | 697 364 119
www.walicki.eu

*Zaufanie, szacunek, empatia i ludzie
– to wszystko od 40 lat buduje fundament Firmy Walicki*

o ile istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że można było ich uniknąć przy zastosowaniu właściwego leczenia.

Kto może skorzystać ze świadczenia?

W przypadku śmierci pacjenta prawo do złożenia wniosku mają najbliżsi:

- ▶ dzieci,
- ▶ rodzice,
- ▶ małżonek,
- ▶ partner pozostający we wspólnym pożyciu.

Każda z tych osób składa wniosek indywidualnie. Warto jednak wiedzieć, że nie każdy członek rodziny jest uprawniony – np. rodzeństwo czy wnuki nie mogą ubiegać się o świadczenie.

To właśnie takie niuanse prawne pokazują, jak ważne jest wcześniejsze przygotowanie i wiedza. Autor książki „Poradnik dla spadkobierców i nie tylko. Finanse pogrzebowe” zwraca uwagę, że wiele osób dowiaduje się o swoich prawach dopiero wtedy, gdy jest już za późno lub gdy emocje utrudniają racjonalne działanie.

Ile wynosi świadczenie?

Wysokość świadczenia zależy od wielu czynników – m.in. stopnia uszczerbku na zdrowiu lub relacji ze zmarłym. W praktyce może ono wynosić:

- ▶ dla pacjenta: od kilku tysięcy do ponad 230 000 zł,
- ▶ dla osoby bliskiej po śmierci pacjenta: od około 23 000 zł do ponad 115 000 zł.

Co istotne – każda uprawniona osoba może otrzymać świadczenie osobno.

Choć pieniądze nigdy nie zrekompensują straty, mogą pomóc w stabilizacji sytuacji finansowej rodziny – szczególnie w kontekście kosztów pogrzebu, spadków czy zobowiązań finansowych zmarłego.

Procedura – prostsza, ale nadal wymagająca

Aby uzyskać świadczenie, należy złożyć wniosek do Rzecznika Praw Pacjenta. Procedura jest znacznie prostsza niż proces sądowy, ale nadal wymaga:

- ▶ zebrania dokumentacji,
- ▶ opisanie zdarzenia,
- ▶ wniesienia opłaty (348 zł),
- ▶ pilnowania terminów.

Na decyzję czeka się zazwyczaj około 3 miesięcy (nie licząc ewentualnych uzupełnień dokumentów).

To pokazuje, że nawet uproszczony system wymaga orientacji w formalnościach. Dlatego tak dużą wartość mają praktyczne poradniki, które krok po kroku wyjaśniają, co zrobić w trudnej sytuacji życiowej.

Decyzja, która ma konsekwencje

Jednym z najważniejszych momentów jest decyzja o przyjęciu świadczenia. Jeśli zdecydujemy się je przyjąć, rezygnujemy z możliwości dochodzenia dalszych roszczeń w sądzie.

Z kolei odmowa przyjęcia świadczenia pozostawia otwartą drogę do procesu cywilnego.

To wybór, który powinien być dobrze przemyślany – najlepiej w oparciu o rzetelną wiedzę i świadomość konsekwencji.

Wsparcie klienta najlepszą reklamą zakładu pogrzebowego

Właściciele i pracownicy zakładów pogrzebowych każdego dnia spotykają się z rodzinami przeżywającymi jedno z najtrudniejszych chwil w życiu. W tym czasie liczy się nie tylko profesjonalna organizacja ceremonii, ale także realne wsparcie – również w zakresie formalności, finansów i dalszych kroków po śmierci bliskiej osoby. Jednym z praktycznych i coraz częściej stosowanych rozwiązań jest przekazywanie klientom wartościowych materiałów edukacyjnych, takich jak książka „Poradnik dla spadkobierców i nie tylko. Finanse pogrzebowe”.

Zakłady pogrzebowe mogą zamawiać większe nakłady poradników i wręczać je rodzinom jako element kompleksowej obsługi. To nie tylko realna pomoc – bo klient otrzymuje konkretne wskazówki dotyczące świadczeń, formalności czy finansów – ale również budowanie zaufania i pozytywnego wizerunku firmy. Co więcej, istnieje możliwość personalizacji publikacji – na pierwszej stronie książki może znaleźć się reklama zakładu wraz z podziękowaniem dla rodzin za okazane zaufanie. Takie działanie sprawia, że firma pozostaje w pamięci klientów jako partner, który zadbał nie tylko o ceremonię, ale również o dalsze, często bardzo skomplikowane kwestie po stracie bliskiej osoby.

Podsumowanie

Fundusz Kompensacyjny Zdarzeń Medycznych to rozwiązanie, które realnie pomaga rodzinom w najtrudniejszych momentach życia. Umożliwia szybsze uzyskanie wsparcia finansowego bez konieczności prowadzenia wieloletnich sporów sądowych.

Jednak nawet najlepsze rozwiązania systemowe nie zastąpią wiedzy i przygotowania. Dlatego warto sięgać po sprawdzone źródła informacji, które pomagają podejmować świadome decyzje.

Bo w obliczu trudnych doświadczeń najcenniejsze są nie tylko pieniądze – ale także spokój, poczucie kontroli i świadomość, że wiemy, co robić dalej. ○

**Fundusz
Kompensacyjny
Zdarzeń
Medycznych
to rozwiązanie,
które realnie
pomaga
rodzinom
w najtrudniejszych
momentach
życia**





FACULTATIEVE TECHNOLOGIES

Światowej klasy dostawcy kompleksowych rozwiązań w zakresie urządzeń i usług związanych z kremacją.

Facultatieve Technologies (FT) to eksperci w dziedzinie pieców kremacyjnych. Posiadają wiedzę na temat pozyskiwania, obsługi i konserwacji pieców oraz wspierają klientów przez cały cykl życia produktów. Jako liderzy branży, FT oferują szeroki zakres usług, w tym konserwację, odbiór i utylizację materiałów ogniotrwałych i odczynników. FT nieustannie dostosowują się do nowych wymagań klientów w zakresie wydajności, obsługi i całkowitego kosztu posiadania.

Facultatieve Technologies oferuje gamę pieców kremacyjnych przeznaczonych zarówno do kremacji ludzi, jak i zwierząt domowych. FT111 to najlepiej sprzedający się piec do kremacji ludzi firmy FT, znany na całym świecie ze swojej niezawodności, wydajności i długiej żywotności. FT1104D to jeden z najbardziej wszechstronnych krematoriów dla zwierząt domowych, wyposażony w 4 komory do kremacji indywidualnej lub zbiorowej, zapewniający klientom elastyczność.



Jan Masschelin- CEO

„Naszym celem jest dostarczanie klientom sprzętu o wysokiej niezawodności i maksymalnej dostępności. Zależy nam również na oferowaniu najlepszych na rynku rozwiązań ekologicznych w zakresie urządzeń do kremacji i filtracji”.

Innowatorzy w dziedzinie projektowania

„Kierując się uczciwością, wprowadzając innowacje z determinacją i stawiając zrównoważony rozwój na pierwszym miejscu, wyznaczamy globalne standardy w zakresie ekologicznych i zaawansowanych technologicznie rozwiązań w zakresie kremacji”.

Skontaktuj się z nami

- +44 (0) 113 276 8888
- info@facultatieve-technologies.co.uk
- www.facultatieve-technologies.com/
- www.linkedin.com/company/facultatieve-technologies/



120+ PIECÓW KREMACYJNYCH
oraz systemy filtracji instalowane corocznie.



1,500+ WYPOSAŻENIA

zainstalowane i utrzymywane na całym świecie.



>20 LAT

Średnia żywotność krematora – przy regularnym serwisowaniu i konserwacji.

FT jest specjalistą w zakresie projektowania, produkcji i instalacji pieców kremacyjnych, systemów oczyszczania spalin oraz szerokiej gamy urządzeń pomocniczych. Dzięki jednym z najbardziej wydajnych krematoriów na świecie, rozwiązaniom Ready to Filter Solutions oraz całodobowej pomocy technicznej na całym świecie, FT zapewnia niezrównaną wydajność i niezawodność. Innowacyjna technologia, sprawdzona przez pokolenia, niezawodna z natury.

Gdy instrukcja udaje procedurę. Błąd, który firmy odkrywają za późno



SALVUM
BHP

W dokumentacji BHP jest trochę jak z porządkiem w szufladzie. Dopóki nikt nie zagląda do niej zbyt dokładnie, wszystko wydaje się poukładane. Są tytuły, daty, podpisy, czasem nawet bardzo elegancka tabelka. Problem zaczyna się dopiero wtedy, gdy ktoś ten dokument naprawdę przeczyta.

AGNIESZKA NOWAK
GŁÓWNY SPECJALISTA DS. BHP

Nagle okazuje się, że instrukcja opowiada o organizacji procesu, procedura próbuje uczyć pracownika, jak podnieść ładunek, a część zapisów brzmi poprawnie, choć niewiele z nich wynika dla człowieka, który ma po prostu bezpiecznie wykonać pracę.

I właśnie w tym miejscu zaczyna się prawdziwa różnica między dokumentacją „posiadaną” a dokumentacją „działającą”.

Piszę o tym z perspektywy specjalisty i praktyka, bo w pracy z firmami regularnie widzę ten sam schemat. Dokumenty są. Czasem jest ich nawet sporo. Ale kiedy przychodzi kontrola, audyt albo zwykła potrzeba sięgnięcia do treści, okazuje się, że forma wyprzedziła funkcję. Instrukcja, zamiast prowadzić pracownika przez działanie, zaczęła udawać procedurę, regulamin, komentarz do przepisów i jeszcze kilka innych rzeczy naraz. Zwykle kończy się to tak, jak kończą się wszystkie próby zmieszczania wszystkiego w jednym dokumencie: jest tego dużo, ale nadal brakuje tego, co najważniejsze.

W przypadku instrukcji tym czymś jest użyteczność.

Co mówią przepisy i dlaczego ten temat nie jest tylko kwestią stylu

Na początek warto powiedzieć to wprost: instrukcja BHP nie jest dodatkiem „dla porządku”. To obowiązek pracodawcy. Kodeks pracy stanowi, że pracodawca ma obowiązek zaznajamiać pracowników z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy dotyczącymi wykonywanych prac oraz wydawać szczegółowe instrukcje i wskazówki dotyczące BHP na stanowiskach

Instrukcja BHP nie jest dodatkiem „dla porządku”. To obowiązek pracodawcy.



pracy. Co więcej, pracownika nie wolno dopuścić do pracy bez wymaganych kwalifikacji, potrzebnych umiejętności i dostatecznej znajomości przepisów oraz zasad BHP.

Na tym obowiązki pracodawcy się nie kończą. § 41¹ ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy wymaga, aby pracownicy mieli do stałego korzystania aktu-

Obszar	Instrukcja	Procedura
Główny cel	pokazuje, jak wykonać czynność	porządkuje przebieg procesu
Główny odbiorca	wykonawca pracy	osoby organizujące, nadzorujące, raportujące
Język	sprawdź, oceń, załóż, nie wykonuj, zgłoś	zapewnia, wyznacza, przekazuje się, odnotowuje się
Układ treści	od przygotowania do zakończenia pracy	od odpowiedzialności do obiegu działań
Wartość praktyczna	ma być szybka, czytelna i użytkowa	ma zapewnić spójność organizacyjną

alne instrukcje dotyczące między innymi prac związanych z zagrożeniami wypadkowymi lub zdrowotnymi. W tym jednym przepisie mieści się właściwie cała logika dobrze napisanej instrukcji. Nie ma ona być rozwlekłym opisem systemu zarządzania. Nie ma też robić wrażenia urzędowym stylem. Ma w prosty sposób prowadzić człowieka przez pracę — od początku do końca.

Co się dzieje, gdy tego zabraknie? Wchodzimy wtedy w obszar konsekwencji. Nie oznacza to oczywiście, że każda słaba instrukcja od razu kończy się mandatem. Oznacza



cza natomiast, że brak instrukcji, instrukcja nieaktualna albo instrukcja pozorna przestaje być problemem redakcyjnym, a staje się problemem prawnym i organizacyjnym.

Instrukcja to nie procedura. I właśnie dlatego trzeba je rozdzielać

To rozróżnienie wydaje się proste, ale w praktyce nadal budzi najczęściej zamieszanie. Instrukcja ma odpowiedzieć na pytanie: jak wykonać konkretną pracę bezpiecznie i prawidłowo. Procedura odpowiada raczej na pytanie: kto, kiedy, w jakiej kolejności i według jakich zasad organizuje cały proces.

Procedura odpowiada na pytanie: kto, kiedy, w jakiej kolejności i według jakich zasad organizuje cały proces. Instrukcja stoi bliżej stanowiska pracy, a procedura bliżej organizacji pracy.

Inaczej mówiąc, instrukcja stoi bliżej stanowiska pracy, a procedura bliżej organizacji pracy.

Instrukcja a procedura – najważniejsze różnice

Problem pojawia się wtedy, gdy instrukcja mówi głównie o tym, kto co akceptuje, kto raportuje i kto przechowuje dokumentację, a zbyt mało o tym, co ma zrobić pracownik. Wtedy dokument może wyglądać profesjonalnie, ale funkcjonalnie trafia obok celu. Kontrola zwykle bardzo szybko to wychwytuje, bo sprawdza nie tylko obecność dokumentu, ale też jego adekwatność do rzeczywistej pracy.

Jakie elementy instrukcji są obowiązkowe, a jakie świadczą o klasie dokumentu

Z perspektywy § 41 rdcen instrukcji jest dość czytelny. Muszą się w niej znaleźć cztery grupy treści:

- ▶ co zrobić przed rozpoczęciem pracy,
- ▶ jak wygląda bezpieczne wykonywanie pracy,
- ▶ co zrobić po zakończeniu pracy,
- ▶ jak postępować w sytuacjach awaryjnych.

Praktyka pokazuje jednak, że dobra instrukcja zwykle idzie krok dalej. Nie dlatego, że lubi się rozrastać, tylko dlatego, że chce być naprawdę użyteczna. W dobrze opracowanym dokumencie warto więc uwzględnić także:

- ▶ tytuł i zakres stosowania,
- ▶ cel instrukcji,
- ▶ wskazanie, kogo dotyczy,

- ▶ warunki dopuszczenia do pracy,
- ▶ wymagane wyposażenie i środki ochrony indywidualnej,
- ▶ czynności zabronione,
- ▶ podstawę prawną,
- ▶ potwierdzenie zapoznania się z instrukcją,
- ▶ element wdrożeniowy, czyli uzgodnienia, podpisy i wykaz osób zapoznanych.

Ten ostatni element bywa niedoceniany, choć w praktyce ma duże znaczenie. Instrukcja zaczyna naprawdę żyć dopiero wtedy, gdy nie tylko została napisana, ale również omówiona, skonsultowana i wdrożona. Sam tekst, choćby bardzo dobry, nie obroni się tak dobrze jak dokument, po którym widać, że rzeczywiście funkcjonuje w zakładzie.

Po czym poznać, że instrukcja została napisana przez kogoś, kto zna pracę, a nie tylko przepisy

Najłatwiej poznać to po języku. To właśnie język zdradza, czy mamy do czynienia z dokumentem użytkowym, czy z elegancko sformatowanym ogólnikiem.

Definicja ręcznych prac transportowych nie zatrzymuje się na podnoszeniu i przenoszeniu, ale obejmuje także unoszenie, układanie, pchanie, ciągnięcie, przesuwanie, przetaczanie, przewożenie oraz czynności przygotowawcze. To bardzo dobry zabieg, bo od razu pokazuje, że bezpieczeństwo nie zaczyna się dopiero przy kontakcie z ładunkiem. Ono zaczyna się wcześniej — przy ocenie pracy, pla-

Zapis słaby albo martwy	Zapis instrukcyjny, który działa
Należy zachować ostrożność podczas transportu ładunków.	Oceń masę, stabilność i sposób chwytu ładunku przed rozpoczęciem przemieszczania.
Należy używać środków ochrony indywidualnej.	Założ wymagane ŚOI odpowiednio do zagrożeń: obuwie antypoślizgowe, rękawice, ochronę oczu lub odzież ostrzegawczą, jeśli wymagają tego warunki pracy.
Nie wolno wykonywać prac niebezpiecznych.	Nie przemieszczaj ładunku, jeżeli ogranicza pole widzenia, wymaga skręcania tułowia albo przekracza dopuszczalne limity.
Po pracy należy uporządkować stanowisko.	Odtóż sprzęt pomocniczy, usuń z eksploatacji elementy uszkodzone i zabezpiecz miejsce pracy przed dostępem osób nieupoważnionych.
W razie zagrożenia należy zgłosić problem.	Powiadom przełożonego, udziel pierwszej pomocy, wezwij pomoc medyczną, a miejsce zdarzenia pozostaw w stanie z chwili wypadku.

nowaniu i organizacji działania.

Jeszcze lepiej widać to na poziomie poleceń operacyjnych. Zamiast najczęściej spotykanych zwrotów typu „należy zachować ostrożność”, pojawia się konkret: „Użytkaj od przełożonego informację o masie, wymiarach i właściwościach ładunku” oraz „Zaplanuj trasę: upewnij się, że jest równa, stabilna, nieśliska, wolna od przeszkód”. To właśnie tak powinna brzmieć instrukcja, która prowadzi pracownika przez działanie, a nie tylko przypomina, że bezpieczeństwo jest ważne.

I to jest bardzo cenna lekcja redakcyjna. W instrukcji warto pisać:

- ▶ czasownikami,
- ▶ konkretem,
- ▶ kolejnością działań,
- ▶ językiem, który coś uruchamia.

Nie warto natomiast pisać instrukcji tak, jakby była referatem o bezpieczeństwie.

Jak powinien brzmieć dobry zapis instrukcyjny

To właśnie tutaj najłatwiej zobaczyć różnicę między dokumentem, który „jest”, a dokumentem, który działa.

Na pozór różnica jest tylko stylistyczna. W praktyce jest ogromna. W pierwszej kolumnie mamy tekst, który brzmi bezpiecznie, ale niewiele robi. W drugiej pojawia się język, który naprawdę porządkuje działanie.

Mocną instrukcję poznaje się również po tym, czego zakazuje

To fragment, który firmy często traktują po macoszemu, a niesłusznie. Lista czynności zabronionych bardzo dużo mówi o jakości dokumentu. Pokazuje bowiem, czy autor rozumie realne źródła zagrożeń.

W załączonym dokumencie bardzo dobrze widać właśnie tę praktyczną stronę instrukcji. Pojawiają się zakazy dotyczące ładunków zbyt ciężkich, nieporęcznych, niestabilnych, ograniczających pole widzenia, wymagających pracy daleko od tułowia, skręcania tułowia, głębokiego pochylenia albo działania na śliskiej czy nierównej nawierzchni. To nie jest sztuka dla sztuki. To opis najczęstszych błędów, które później kończą się urazem, przeciążeniem albo wypadkiem.

Właśnie dlatego zapis „Nie przemieszczaj ładunku, jeżeli...” brzmi lepiej niż cały akapit ogólników o

Na co patrzy kontrola	Co to oznacza w praktyce
Czy instrukcja jest aktualna i dostępna	dokument ma być do stałego korzystania, a nie schowany „na wszelki wypadek”
Czy odpowiada realnym pracom	musi pasować do rzeczywistych czynności i zagrożeń na stanowisku
Czy zawiera cztery obowiązkowe obszary	przed pracą, w trakcie, po pracy, w sytuacjach awaryjnych
Czy pracownik może z niej skorzystać	treść ma być zrozumiała, konkretna i operacyjna
Czy zawiera zakazy i ograniczenia	brak czynności zabronionych zwykle osłabia dokument
Czy odnosi się do ŚOI i organizacji pracy	sama technika wykonania pracy to za mało
Czy została wdrożona	liczy się zapoznanie pracowników i ślad konsultacji



Jednym z częstszych grzechów instrukcji stanowiskowych jest przesadna ogólność. Wszystko jest „właściwe”, „bezpieczne”, „zgodne”, tylko nikt nie wie dokładnie, co to właściwie znaczy

ostrożności. Nie zostawia miejsca na domysły. Wyznacza granicę. A kontrola bardzo lubi dokumenty, które tę granicę potrafią jasno nazwać.

Dobre instrukcje nie boją się konkretno: mas, limitów, odległości i sytuacji granicznych

Jednym z częstszych grzechów instrukcji stanowiskowych jest przesadna ogólność. Wszystko jest „właściwe”, „bezpieczne”, „zgodne”, tylko nikt nie wie dokładnie, co to właściwie znaczy. Dlatego ogromną wartość mają te dokumenty, które schodzą do poziomu konkretnych parametrów.

W załączniku dobrze widać to przy dopuszczalnych masach, transporcie na pochylniach, zasadach używania wózków i tacek, pracach zespołowych czy przemieszczaniu materiałów ciężkich, gorących, żrących i szkodliwych. Taki zapis od razu podnosi wartość

instrukcji, bo przestaje ona być wyłącznie zbiorem zasad, a staje się narzędziem organizacji pracy.

Ma to znaczenie także z innego powodu. Rozporządzenie dotyczące ręcznych prac transportowych nie kończy się przecież na samym podnoszeniu ciężarów. Mówi również o organizacji pracy, ograniczeniu długotrwałego wysiłku, minimalizowaniu odległości ręcznego przemieszczania i uwzględnianiu wymagań ergonomii. Dlatego instrukcja, która zawiera limity, metody pracy i sytuacje niedopuszczalne, nie jest przesadnie rozbudowana. Ona po prostu odpowiada na to, czego wymagają przepisy i praktyka.

ŚOI w instrukcji nie mogą być dekoracją

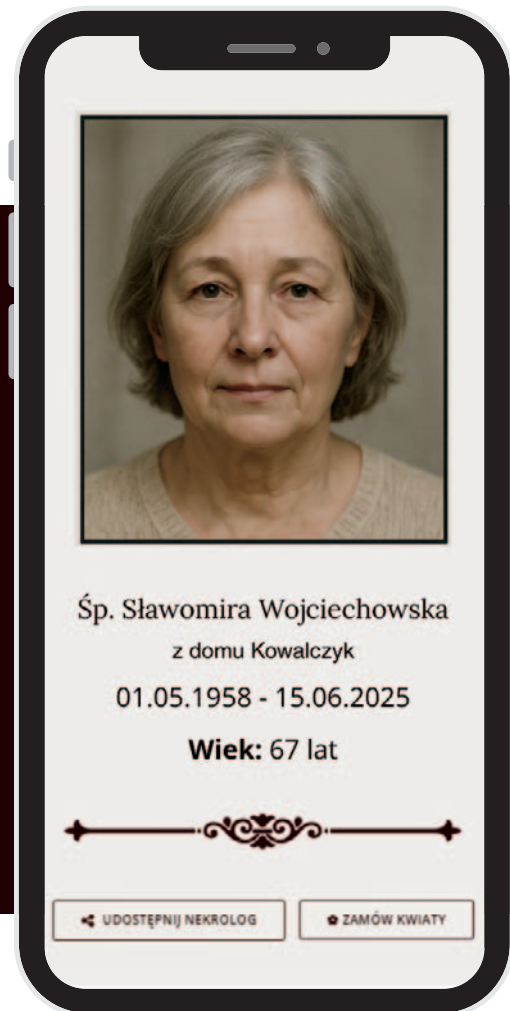
W wielu dokumentach środki ochrony indywidualnej pojawiają się w jednym, dość smutnym zdaniu: „stosować odpowiednie ŚOI”. A potem wszyscy udają, że to cokolwiek wyjaśnia.



Nowoczesny i elegancki sposób prezentacji nekrologów dzięki naszemu rozwiązaniu podniesiesz prestiż Twoich usług i sprawisz, że rodziny będą czuły się wyjątkowo. Nasze rozwiązanie jest **unikalne i zaprojektowane idealnie do identyfikacji wizualnej Twojej firmy!**

Dzięki e-Nekrologom Rodzina zmarłego może **w prosty sposób powiadomić o szczegółach ceremonii pogrzebowej** wysyłając SMS lub w prosty sposób udostępniając informacje na Facebooku, innych mediach społecznościowych oraz w komunikatorach, takich jak WhatsApp czy Messenger.

Licencja na nasz system jest **bezterminowa**. Korzystanie z systemu **nie wiąże się z żadnymi opłatami abonamentowymi** ani dodatkowymi kosztami za publikację nekrologów.



BEZPŁATNE E - NEKROLOGI NA TWOJEJ STRONIE INTERNETOWEJ



BEZTERMINOWA LICENCJA

Brak opłat abonamentowych
brak opłat za każdy dodawany nekrolog



INTEGRACJE

Automatyczna synchronizacja
z esez.pl i pogrzebyonline.com



UDOSTĘPNIENIE

Łatwe udostępnianie na Facebooku
i innych mediach społecznościowych



POWIADOMIENIA SMS

Pobieranie SMS z kodu QR
lub wysyłka z bramki API



KLEPSYDRA DO DRUKU

Pobieranie klepsydry do druku
w formie pliku PDF



UNIKALNA GRAFIKA

Wygląd nekrologów dopasowany
do wizerunku Twojej firmy

ROZBUDUJ O DODATKOWE MODUŁY

- e-Kondolencje
- e-Podziękowania
- e-Pamiętki
- Transmisje online
- Zamawianie kwiatów
- e-Rocznice



Tymczasem dobrze napisana instrukcja powinna łączyć ochronę z zagrożeniem. Nie tylko wymienić rękawice czy obuwie, ale pokazać, kiedy i po co je stosować. Jeśli dokument wskazuje, że obuwie antypoślizgowe ogranicza ryzyko poślizgnięcia i urazu stopy, rękawice mechaniczne chronią przed otarciami i przecięciami, a ochrona oczu jest potrzebna przy ryzyku odprysków lub kontaktu z cieczami, to pracownik dostaje sensowną informację, a nie samą listę wyposażenia.

Co istotne, ogólne przepisy BHP wymagają, aby pracodawca zapewnił odpowiednie środki ochrony indywidualnej oraz informował pracowników, przed jakimi zagrożeniami mają ich chronić i jak należy je stosować. To właśnie w takich miejscach instrukcja przestaje być „suchym obowiązkiem”, a zaczyna być przewodnikiem po realnych zagrożeniach stanowiska.

Instrukcja powinna dobiegać do końca razem z pracą

To może brzmieć banalnie, ale zaskakująco wiele dokumentów dobrze opisuje sam środek pracy, a potem nagle traci energię. Tymczasem § 41 wprost wymaga także czynności po zakończeniu pracy i zasad postępowania w sytuacjach awaryjnych. Dlatego tak dobrze sprawdzają się w instrukcji zapisy dotyczące uporządkowania trasy, odłożenia sprzętu pomocniczego, wycofania z eksploatacji elementów uszkodzonych i zabezpieczenia miejsca pracy. To właśnie te działania zamykają proces.

Jeszcze ważniejsza jest jednak część awaryjna. Tam pojawiają się obowiązki związane z pożarem, wypadkiem, pierwszą pomocą, zgłoszeniem przełożonemu, oznaczeniem niesprawnego urządzenia, obecnością apteczki i środka łączności. Bardzo dobrze, jeśli dokument kończy się także przypomnieniem o prawie pracownika do powstrzymania się od pracy w razie bezpośredniego zagrożenia. To nie jest ozdoba. To odwołanie do art. 210 Kodeksu pracy, który przyznaje pracownikowi takie uprawnienie i chroni go przed negatywnymi konsekwencjami skorzystania z tego prawa. Właśnie takie zakończenie pokazuje, że instrukcja nie urywa się na „podnieś i odłóż”. Obejmuje całą sytuację pracy — również tę mniej wygodną, gdy pojawia się zagrożenie.



Instrukcja zaczyna naprawdę pracować dopiero po wdrożeniu

To jeden z najbardziej praktycznych wniosków. Sam tekst nie wystarczy. Nawet bardzo dobrze napisany tekst nie wystarczy, jeśli nie funkcjonuje w praktyce.

Instrukcja zaczyna mieć pełną wartość dopiero wtedy, gdy została:

- ▶uzgodniona,
- ▶skonsultowana,
- ▶zatwierdzona,
- ▶przekazana pracownikom,
- ▶potwierdzona podpisem albo w postaci elektronicznej.

Kodeks pracy wymaga potwierdzenia zapoznania się z przepisami i zasadami BHP, a konsultacje z pracownikami lub ich przedstawicielami w sprawach BHP wynikają z art. 237¹¹a. To dlatego arkusz uzgodnień, udział przedstawiciela załogi, specjalisty ds. BHP i wykaz osób zapoznanych z instrukcją tak wzmacniają dokument. Pokazują, że nie powstał tylko do okazania, ale został realnie wprowadzony do obiegu zakładowego. Z punktu widzenia kontroli naprawdę robi to różnicę.

Na co kontrola zwróci uwagę w pierwszej kolejności

I właśnie w tym miejscu wiele firm odkrywa, że sam fakt posiadania dokumentu nie wystarczy. Liczy się to, czy dokument rzeczywiście działa.

Załączona instrukcja broni się dobrze tam, gdzie wiele innych

niestety się rozmywa. Szeroko definiuje ręczne prace transportowe i nie zawęża ich wyłącznie do podnoszenia. Prowadzi pracownika do etapu — od dopuszczenia do pracy, przez przygotowanie, wybór sposobu działania, dobór ŚOI, zasady bezpiecznej pracy, limity i sytuacje szczególne, aż po zakazy, zakończenie pracy i postępowanie awaryjne. Używa języka instrukcyjnego, bo zamiast samego „należy”, pojawiają się konkretne polecenia, które można wykonać krok po kroku. Nie ucieka też od konkretności: są limity, parametry, warunki niedopuszczalne i odniesienie do materiałów szczególnych. Co równie ważne, dokument nie kończy się na części technicznej, ale obejmuje także wdrożenie: podstawę prawną, konsultacje i wykaz osób zapoznanych. To już pokazuje dojrzałość organizacyjną.

Reasumując, najgorsze, co można zrobić z instrukcją, to kazać jej udawać wszystko naraz. Kiedy zaczyna udawać procedurę, regulamin, opracowanie prawne i szkolenie w jednym, zwykle przestaje być tym, czym powinna być najbardziej — praktycznym przewodnikiem po bezpiecznym wykonaniu pracy.

A przecież właśnie to jest jej największą siłą.

Dobrze napisana instrukcja nie musi być ciężka w czytaniu, żeby była poważna. Nie musi być przeładowana, żeby była kompletna. Nie musi też brzmieć jak pismo urzędowe, żeby obronić się podczas kontroli. Musi za to robić jedną rzecz naprawdę dobrze: prowadzić pracownika przez pracę tak, żeby wiedział, co zrobić, czego unikać i jak zareagować, kiedy sytuacja przestaje być bezpieczna.

I właśnie dlatego warto poświęcić instrukcji trochę więcej uwagi niż tylko miejsce w segregatorze. Bo czasem firmę najlepiej chroni nie najgrubszy dokument, lecz ten, z którego naprawdę coś wynika.

Warto pisać instrukcje tak, by naprawdę były instrukcjami — nie procedurami w przebraniu, nie zbiorem ogólników, nie tekstem „na podpis”. Bo ostatecznie kontrola może sprawdzić papier, ale życie i tak najszybciej weryfikuje treść. ○

1 Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy

Dobrze napisana instrukcja nie musi być ciężka w czytaniu, żeby była poważna. Nie musi być przeładowana, żeby była kompletna



BOJAR
Cars

ZABUDOWY SAMOCHODÓW SPECJALNYCH POGRZEBOWYCH



Serwis i naprawa

*Bojar Cars sp.zo.o.
ul. Wierzbowa 1a
55-095 Szczodre*

*+48 501 371 537
biuro@bojar-cars.eu*

Sztuczna inteligencja w Twojej firmie

Jeszcze parę lat temu pojęcie sztuczna inteligencja w branży funeralnej brzmiało abstrakcyjnie. W 2026 roku to już konkretne narzędzie, wdrożone i przetestowane w realnych warunkach, które zmienia sposób, w jaki zakłady pogrzebowe obsługują klientów.

WOJCIECH KUDELA

WWW.ASYSTENTPOGRZEBOWY.PL | +48 606 75 31 75 | INFO@ASYSTENTPOGRZEBOWY.PL

Asystent AI na stronie zakładu pogrzebowego. Co to właściwie zmienia?

Branża funeralna rządzi się swoimi prawami. Klient nie wybiera usługi tak jak wybiera restaurację czy hotel. Trafia do zakładu pogrzebowego w jednym z najtrudniejszych momentów swojego życia, **często bez wiedzy o tym, jak w ogóle wygląda proces organizacji pogrzebu**, jakie formalności trzeba załatwić i w jakiej kolejności oraz ile to w ogóle kosztuje. Czuje się zagubiony, jest pod presją czasu i emocji.

Dla właściciela zakładu to z kolei codzienność, w której każda minuta obsługi klienta ma znaczenie. I tu pojawia się pytanie, które coraz częściej zadają sobie właściciele firm pogrzebowych: **czy technologia może w tym pomóc?** Odpowiedź brzmi: **tak, i to już dziś.**

Czym jest asystent AI na stronie zakładu pogrzebowego?

To narzędzie wdrożone bezpośrednio na stronie internetowej firmy, które działa jak doświadczony pracownik pierwszego kontaktu. Odpowiada na pytania odwiedzających, tłumaczy procedury, pomaga zrozumieć formalności i prowadzi użytkownika krok po kroku przez proces organizacji ceremonii.

Zna specyfikę branży oraz Twoją firmę. Jest nauczony **wiedzą konkretnie z Twojej firmy** jak ceny, lokalizacje, godziny otwarcia, zakresu usług jakie świadczysz, **ukryje słabe strony i wypukli mocne.** Nie chcesz, aby mówił o cenach? – nie ma problemu, Twój asystent może zawsze w tym wypadku kierować na kontakt telefoniczny.

Asystent nie zastępuje rozmowy z człowiekiem. Nie jest też chatbotem podrzucającym gotowe odpowiedzi z bazy FAQ. To narzędzie zbudowane na modelu językowym LLM, które rozumie kontekst pytania i odpowiada na nie w sposób zrozumiały, spokojny i merytoryczny. Jeśli ktoś zapyta: „co zrobić najpierw po śmierci bliskiej osoby w domu?“, dostanie konkretną,

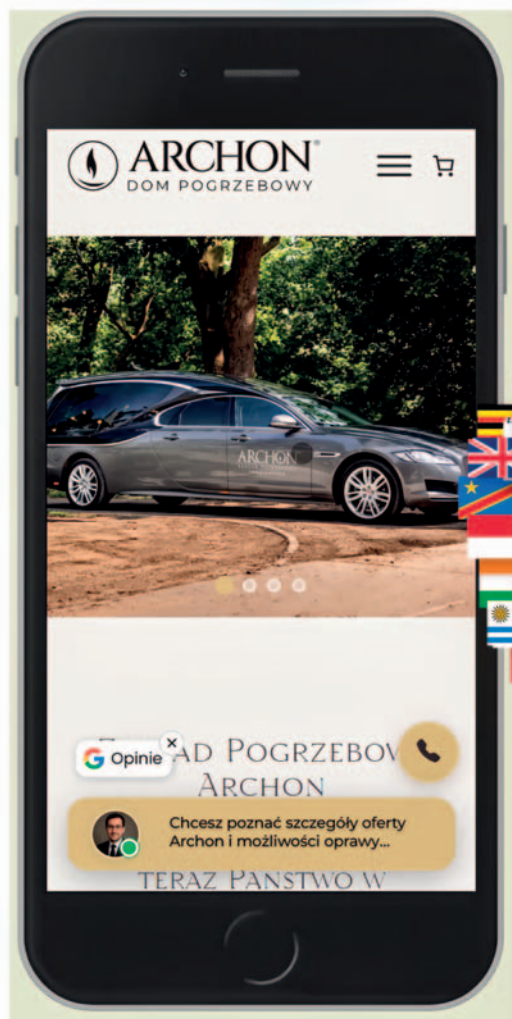
ułożoną odpowiedź, nie odsyłając do zakładki „kontakt”.

Dostępność, której żaden etat nie zapewni

To jeden z najważniejszych argumentów za wdrożeniem asystenta AI. Śmierć bliskiej osoby nie zna godzin pracy. Rodziny potrzebują o 23:00, w niedzielę rano, w środku długiego weekendu. Tymczasem pracownik jest dostępny przez określony czas, a telefon w środku nocy to nie jest standard, który każdy zakład może i chce utrzymać.

Asystent AI działa nieprzerwanie, **24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.** Nie ma w tym żadnej marketingowej przesady, to po prostu fakt techniczny. Każda osoba, która trafi na stronę o 3:00 w nocy z pytaniem o to, jak wygląda odbiór ciała ze szpitala, dostanie odpowiedź natychmiast. To realne wsparcie w momencie, gdy żaden inny kanał kontaktu nie działa.

Z perspektywy zakładu oznacza to, że firma „pracuje” przez całą dobę, nawet gdy biuro jest za-





BRAINBOX[®]
OPEN-MINDED GROUP

Pomagamy firmom z branży funerealnej
zdobywać klientów i sprawniej obsługiwać zlecenia

Nowoczesna **technologia**, która pracuje na Twoją firmę

Wiemy, z czym się mierzysz

- mamy 19 lat doświadczenia w branży funerealnej



STRONY WWW

które budują zaufanie
i generują zapytania



PROGRAM DLA ZAKŁADÓW I KREMATORIÓW

efektywne zarządzanie i brak pomyłek



GOOGLE ADS

bądź pierwszy, gdy
ktoś jest w potrzebie



POZYCJONOWANIE W GOOGLE

wysoka pozycja bez płacenia
za każde kliknięcie



eNEKROLOGI

niosą pomoc i budują
wizerunek Twojej firmy



ASYSTENT POGRZEBOWY AI

profesjonalna obsługa
rodzin 24/7

A także: **branżowe portale • katalogi firm • domeny • serwery**



SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

+48 501 759 267

WWW.BRAINBOX.COM.PL



Google Partner

Certyfikowany Partner Google

Spełniamy wszystkie wymogi do statusu Partner Google
z zakresu skuteczności, wydatków na reklamę
i liczby certyfikowanych pracowników.

mknięte. Potencjalny klient nie wychodzi ze strony z poczuciem, że nikt mu nie pomógł. Zostaje, czyta, dostaje odpowiedzi i buduje zaufanie do marki, zanim jeszcze odbierze telefon.

6 korzyści biznesowych

Wdrożenie asystenta AI to nie koszt, to inwestycja, której efekty da się zmierzyć w kilku obszarach:

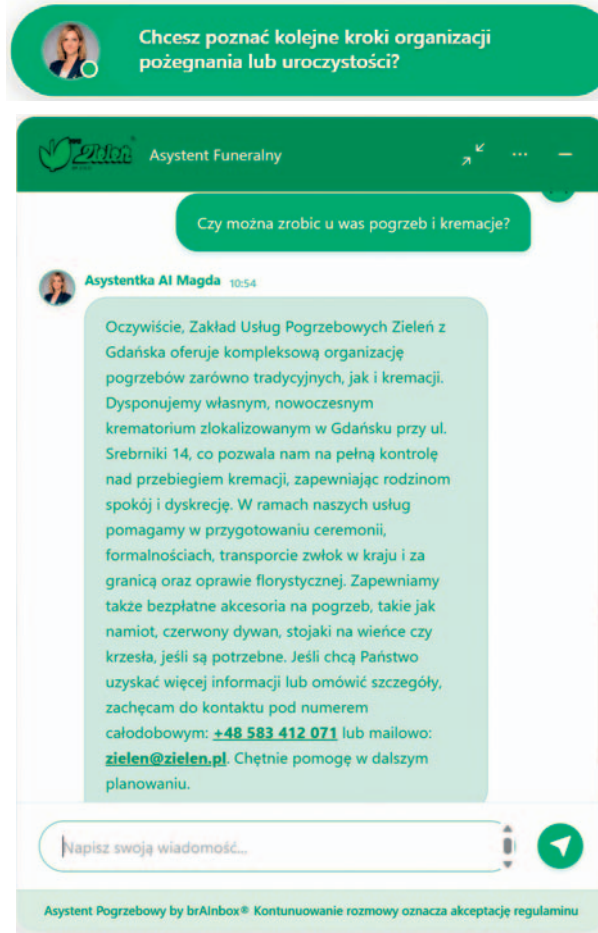
1. Oszczędność czasu. Znaczna część zapytań kierowanych do zakładów pogrzebowych to pytania powtarzalne: o ceny, o formalności, o czas realizacji, o dokumenty. Asystent przejmując te pytania całkowicie, **uwalniając pracowników lub właściciela od obsługi rutynowych zapytań** i pozwalając im skupić się na rozmowach, które wymagają ludzkiego kontaktu i doświadczenia.

2. Więcej konwersji. Klient, który trafi na stronę zakładu i znajdzie tam odpowiedzi na swoje pytania, **jest znacznie bardziej skłonny do nawiązania kontaktu** i finalnego wyboru tej własnej firmy. Strony, które nie dają żadnej odpowiedzi poza numerem telefonu, tracą odwiedzających na rzecz konkurencji, która po prostu jest bardziej pomocna.

3. Nowy kanał dotarcia. Nie każdy chce od razu dzwonić. Nie każdy lubi dzwonić. Dotyczy to szczególnie młodszego pokolenia, ale nie tylko. Jesteśmy przyzwyczajeni do wygodnego zamawiania Ubera, jedzenia na Pyszne, wynajmu hulajnogi, zamawiania paczki z Allegro **bez potrzeby przeprowadzania rozmów telefonicznych**. Ponadto część osób, szczególnie tych, które dopiero zaczynają orientować się w temacie, woli najpierw „sprawdzić” firmę anonimowo, bez zobowiązań. Asystent AI obsługuje ten etap kontaktu w sposób, którego żaden pracownik fizycznie nie jest w stanie zapewnić na taką skalę.

4. Poprawa wizerunku. Zakład pogrzebowy z asystentem AI na stronie to sygnał, że firma inwestuje w obsługę klienta i rozumie, czego potrzebują rodziny w trudnym czasie. W branży, gdzie zaufanie jest absolutnie kluczowe, taki sygnał ma realną wagę.

5. Polepszenie zaangażowania – dzięki Asystentowi utrzymujesz użytkowników na stronie dłużej. Dlaczego to tak ważne? Dzisiejsze **algorytmy pozycjonowania analizują zachowania użytkowników**



Zakład pogrzebowy z asystentem AI na stronie to sygnał, że firma inwestuje w obsługę klienta i rozumie, czego potrzebują rodziny w trudnym czasie

ków między innymi czas jaki, ktoś spędził na stronie po wybraniu wyniku. Jeśli jest on krótki, to oznacza, że nie znalazł tam odpowiedzi na swoje zapytanie, czyli jest to sygnał dla Google, aby nie wyświetlał tak wysoko strony na dane zapytanie. Asystent AI sprawia, że strona odróżnia się od konkurencji i zaciekawia użytkownika sprawiać, że pozostaje na niej dłużej.

6. Otwartość na rozmowy w każdym języku – Polska zmienia się demograficznie. Setki tysięcy Ukraińców, ale też obywatele innych krajów, pracują tu, zakładają rodziny i osiedlają się na stałe. Śmierć bliskiej osoby dotyczy każdego, niezależnie od narodowości, a rodzina w żałobie, która nie mówi po polsku, potrzebuje pomocy tak samo jak każdy inny klient. Asystent AI **prowadzi rozmowę w języku użytkownika, automatycznie, bez tłumacza i bez nieporozumień**. Dla zakładu oznacza to jedno: obsługa obcojęzycznych klientów przestaje być problemem i staje się standardem.

Kto szczególnie skorzysta?

Asystent AI sprawdza się szczególnie dobrze w kontakcie z osoba-

mi, które z różnych powodów nie sięgają po telefon jako pierwszy krok. Introwertycy, osoby w głębokiej żałobie, którym trudno jest mówić, młodsze pokolenia przyzwyczajone do szukania informacji online przed jakimkolwiek kontaktem z firmą. To realna część rynku, do której tradycyjne kanały docierają z trudnością.

Asystent nie pyta, nie ocenia, nie pospiesza. Czeka na pytanie i odpowiada na nie spokojnie, tyle razy, ile jest potrzeba.

Jak wygląda wdrożenie?

To ważne pytanie dla właściciela, który zastanawia się nad decyzją. Wdrożenie asystenta AI na stronie zakładu nie wymaga przebudowy infrastruktury IT, zatrudniania specjalistów ani miesięcy przygotowań. Narzędzie jest konfigurowane a baza wiedzy składa się z 3 filarów:

► **personalizacja** – nadanie tożsamości wg uznania właściciela firmy (imię, zdjęcie, avatar, ton wypowiedzi, komunikacja się per „ty” czy per „państwo”) oraz dopasowanie do identyfikacji wizualnej firmy (kolory, fronty)

► **wiedza ogólna** – to zapewnia dostawca rozwiązania, czyli oczywistości w stylu, że „zasilek pogrzeby od 01.01.2026 wynosi 7000 zł” asystent AI wie od razu

► **wiedza dedykowana** pod konkretny zakład: jego ofertę, lokalizację, procedury i styl komunikacji.

Następnie osadzone na stronie w sposób niewidoczny technicznie dla właściciela.

Nie ma tu skomplikowanego onboardingu ani dodatkowych obciążeń operacyjnych. Cały prosty prowadzi firma dostarczająca rozwiązanie. Asystent po prostu zaczyna działać.

Podsumowanie

Rynek usług pogrzebowych zmienia się. Rodziny **coraz częściej zaczynają szukać pomocy online**, jeszcze przed pierwszym telefonem do zakładu. Zakłady, które odpowiedzą na to zapotrzebowanie konkretnym, pomocnym narzędziem na swojej stronie, zyskują przewagę, której nie da się łatwo nadrobić samą ceną ani lokalizacją.

Asystent AI to nie gadżet. To pracownik, który zawsze jest dostępny, nie ma złego dnia i zawsze wie, co powiedzieć za ułamek standardowego wynagrodzenia. ○



Już dziś zapraszamy na
spotkanie z nami na
NecroExpo w Kielcach!



29-31 maj 2026

Premiera
nowego katalogu!

Nowości produktowe
we wszystkich kategoriach!



PRODUCENT TRUMIEN URN I KRZYŻY

Tralka



Tralka 1/2



Urny



Sześciokątna



Ośmiokątna



Prosta



Beczka



Krzyż



Prezydencka



Prezydencka



Biuro: tel. 693 78 88 78
Sprzedaż: tel. 695 82 81 80
Tomasz Maj: tel. 605 400 004

www.zpmaj.pl