

西安凤栖园2023年度全员培训会议掠影



征 / 文 / 赛



2005年仲夏，我告别了母校，怀揣着人生的梦想与憧憬，来到了与重庆千里之隔的西安凤栖山，这是我人生中的转折点，也是我步入社会的开端。

初来乍到，一切都很陌生，但是凤栖人很热情，他们像亲人般地照顾我。尤其董事长对我关怀无微不至，每周都要找我谈心，第一句问的就是生活习不习惯？最近学习怎么样？陕西话学会了没有？其次才聊到工作中遇到什么困难没有？他在与我谈心时，经常会聊到他的生活经历，尤其是凤栖山起步的筹建、以后凤栖山的规划建设。我们每次都聊得很开心，而且每次从聊天中我都能学到了新知



送走夏日里的最后一缕火热的骄阳，你牵了种子的手，一路搀扶着，走过两个季节的长长久短。只为，遍地金黄中枝头高挂的果实，和田野边农人们憨实的笑。我分明看见，他们的双眼中已经沁着欣喜的泪花。终于，水田里的谷穗，悄悄爬上曾经那一棵还是禾苗的头顶，把叶压弯；也把收割者的背压弯，把扁担压弯。你用一份丰收后的容颜，慰藉农人们苦苦跋涉了许久的汗水。南飞的燕，也被你送走在落叶归根后的树梢，深情地吐出一丝丝白雾，淹没它们归家的足迹，只留给蔚蓝的天空，一片悠长悠长的回忆。

感恩遇见 相伴成长

◎ 售后服务部 周凯

识，这让我热血沸腾，充满信心。我发誓将来一定不能让董事长失望，要以凤栖山为家，以主人翁的精神，把这个家建设得更加美好。

明确了方向，我虚心学习，经常与师傅沟通，与同事们讨教，将学校的理论与实践相结合，很快学会销售技能和技巧及长安话。也系统性掌握了凤栖文化以及长安民间习俗等。

2005年，气势宏伟，永久存放的福容宫建成。在当时，长安人比较守旧，好多殡葬习俗都没有改变过来，尤其周边大部分都仍在土葬，火化后把骨灰盒存放在壁龛上谈何容易。但董事长有魄力，有超前的眼光，跳出殡葬文化、殡葬市场来做殡葬事业，这当时在西北也少有的。

随着人们生活水平提高，来园客户不只是将亲人安葬就完事了，客户对我们的服务、管理、配套设施要求越来越高，园区就组织员工外出参观学习，寻找园区不足，一方面下定决心将园区绿化和参观道路进行改造，对墓体雕刻图案和篆刻工艺进行规范。一方面每年清明、寒衣节期间举

行大型公祭活动、代祭祀服务，为客户免费提供便民服务。

2009年，园区又建起5层高的办公大楼，装饰类同星级酒店的标准，配置专门讲解的沙盘、LED大屏、汉白玉浮雕清明上河图等，为来园客户提供温馨的祭祀环境。经过大家20多年的不懈努力，园区先后获得全国殡葬行业规范化先进单位、陕西省名牌企业、中国殡葬协会常务理事单位、陕西省社会事务协会首届会长单位、中国百家好品牌、在全国百强公墓排行位列19名等荣誉。

不知不觉，几十年过去了，我在凤栖山学到了很多知识，掌握了很多工作方法。在此，我感谢董事长对我的栽培，感谢凤栖这个平台，使我的基础知识更加牢固，我在销售上在接待中通过优质服务，多次获得客户赞赏，年年业绩超额完成，2006年至2016年多次获得园区先进个人。2011年我被评为陕西省服务之星荣誉称号，2012年考取全国公墓管理员高级技工，2016年以优异成绩考取全国公墓管理员二级技师。

懂得感恩



2017年随着社会改革发展，园区实行股份制，我有幸成为董事会一员，我倍感荣幸，也倍感珍惜。园区成立公司化管理，同时将园区内设机构进行了调整，2019年9月经过公司考验，我被推选为售后服务部部长兼业务接待部副部长。当时我明白肩上的责任更加重大，便将压力变为动力，不负领导所托，在公司领导的正确指导下，售后服务无一例投诉，获得了广大客户好评，纷纷寄来感谢信和送来锦旗。

在董事长带领下，我踏踏实实干事，展现自我才华，实现人生价值，把公司的销售业绩和售后服务干得越来越好。在这里，我真诚地感恩各位领导，感谢这个大家庭，给我体现人生价值的平台，使我找到了人生的方向。最后，我希望把自己的缺点和不足留在回忆录中，把优点和成长带到接下来的工作中。我会更加努力学习成长领导交付的任务，与同事们一起成长进步，为凤栖山默默无闻奉献，做一个合格的风栖人。

新时代 新理念 新家园

——第43期现代公墓培训班有感

◎ 业务接待部 刘永玲

今年七月，我有幸参加了上海福寿园举办的为期一周的现代公墓培训班，这次培训的主题是《共谋新发展 共创新时代》。作为一名从事殡葬工作的老员工，这次培训让我感受颇深，对本行业有了新的认知，新的理念，新的感悟，对殡葬发展方向有了清晰的思路，未来的墓园将是一座文化主题公园、一座追思纪念馆、更是一个心灵奇旅的圣地，让逝者安息，让生者安心是我们永远不变的主旋律。

我从事殡葬工作十几个年头了，经历了墓体从大到小、从祭祀场所到文化公园的转变。这次听了伊华老师关于殡葬未来发展理念的课，让我对整个行业有了更深层次的认知，原来墓园还可以那样去做，可以从石材走向网络，从网络走进心灵。墓碑从小到精，从精到美，从大理石到生命晶石，从花岗岩到玻璃水晶，这是时代发展的必然之路。向好前进、向美辐射、让爱延续是我们从事殡葬行业的理念和导向，也是我们殡葬人一直努力的动力。

从这次培训的方向看，园区向美

运用所学专业知识和技能来打造这个文化家园。在环境建设方面，要做出让客户满意舒心的作品，因为墓园做的是人的工作，服务好逝者，慰藉好生者，让两个世界的人都安心。凤栖园经过这么多年的发展，已经有了现代化公墓的雏形，公园化、生态化、人文化的方向已经很明确。同时，水文化，禅文化在我们这里得到了充分的体现，不管春夏与秋冬，经常在网络上或朋友圈都能看到到我们的景点打卡美图。作为陕西一座优秀公墓，我们用心做事，用爱服务，用情回报，服务好两个世界的人是我们的接待宗旨，严格执行国家殡葬政策是我们的建设标准。

作为一名销售人员，满足客户的所有需求是不变的信念。因为世间所有的事情都有着可变性，因时间而变，因环境而变，因服务而变，遇见什么样的情况就会有相应的结果，而这个结果作为销售方面只有两个：成或败。所以，我经常在思考一个问题，如何让客户满意，如何让客户接受墓园。我想，首先要让客户认可我，因为我的言谈举止直接代表了墓园的所有，因为我是窗口，我是形象



代言人，所以我必须经常提升自己，从言谈举止，形象气质等方面对自己高标准严要求，让客户真正地、发自内心地放心，舒心，安心！

园区每年七八月都会组织全体员工进行业务培训，培训内容都会从实情出发，从员工实际考虑，分专题开展学习交流，让每个人的思想觉悟和言谈举止都有很高的提升。从我个人角度看，作为一名有着十几年凤栖情怀的殡葬人，以园为家，园兴我荣的理念早已在内心深处生根发芽。设计好每块墓碑，服务好每位客户是我每日必做的事，因为我深深地明白，是凤栖山成就了我，是凤栖山让我发挥了自身的价值。

通过这次上海之行的培训，结合我们当下的实际，我觉得殡葬这条路还很长，我们在这条路上还要继续努力，继续学习，学习新的知识和新的理念，因为时代在发展，目标在提高，服务永无止境。只有学习才能变化；只有变化中才能成长；只有永葆初心，常怀感恩，凤栖山这棵殡葬大树才能常青不老，才能参天耸立，让我们一起加油努力！