

**RODA DE PREMSA
TOTS SANTS 2016**



EVOLUCIÓ DE SERVEIS



43.600 serveis

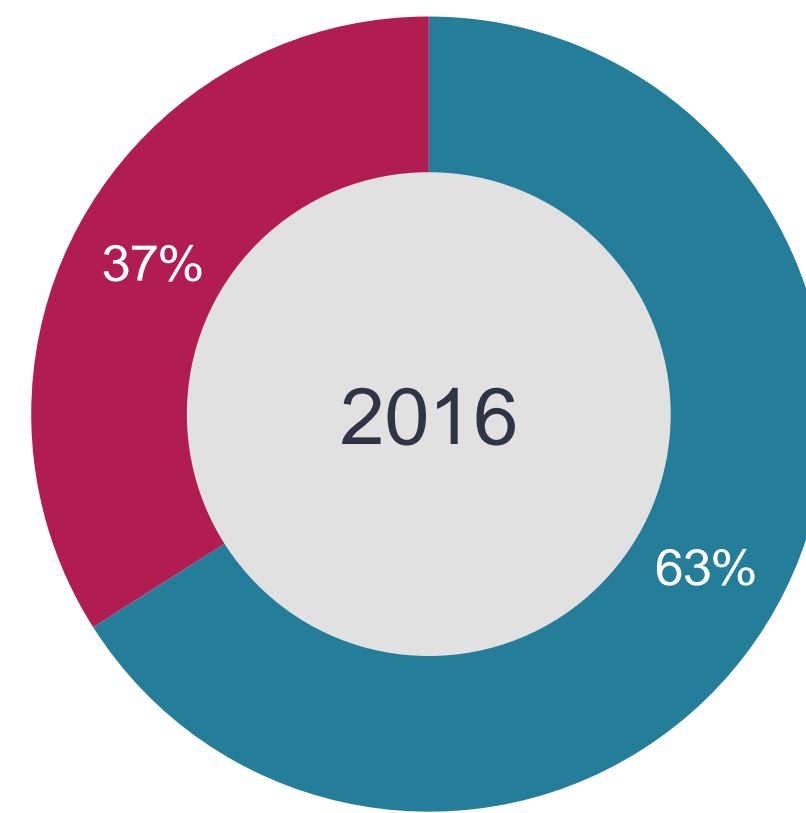
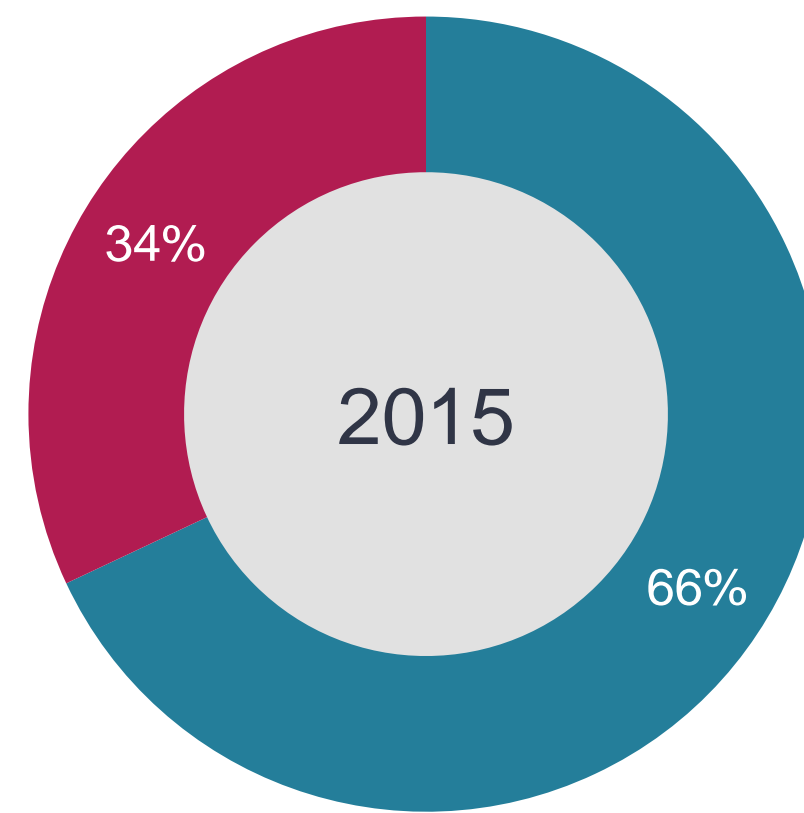
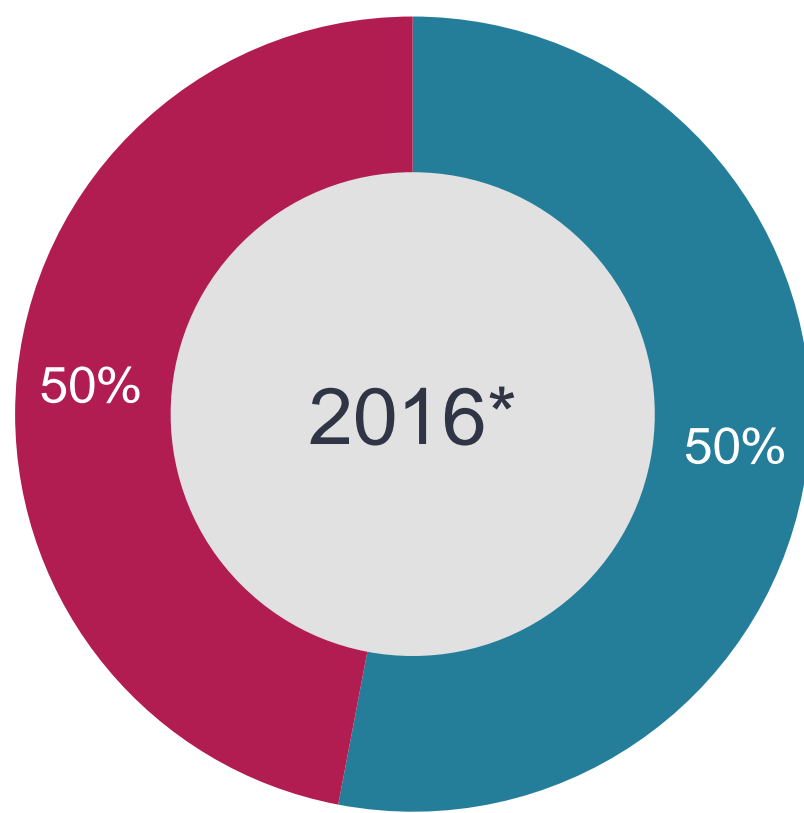
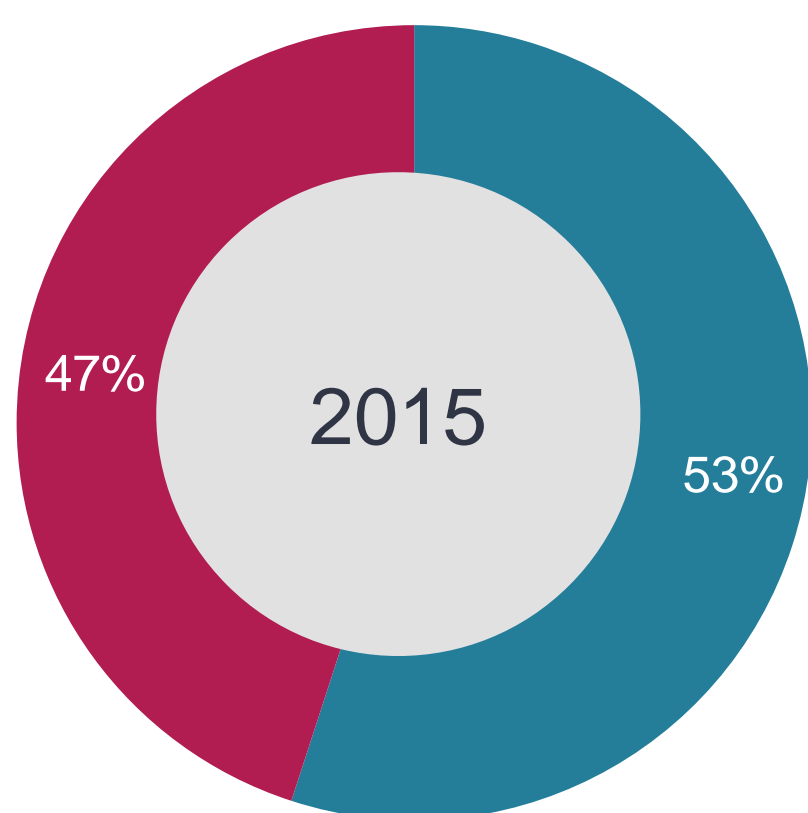


14.500 serveis



5.500 serveis

EVOLUCIÓ DE CREMACIONS



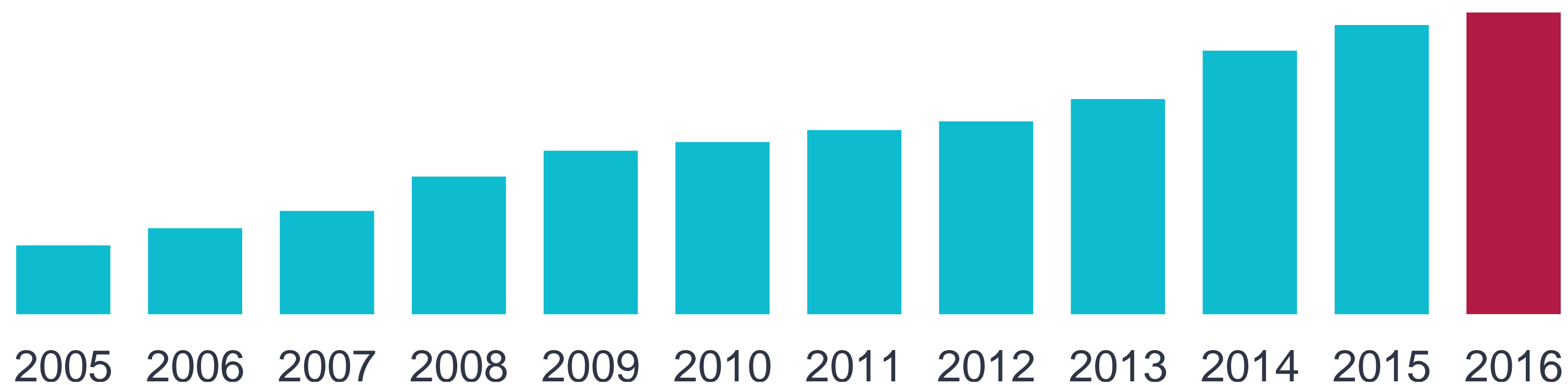
Serveis
Funeraris de
Barcelona



■ Inhumacions

■ Cremacions

EVOLUCIÓ DE CEREMÒNIES LAIQUES



4%

Any 2005

17,5%

Projecció 2016

DESPESA DE LES FAMÍLIES A SFB

- Des de 2011 la despesa de les famílies en el servei funerari ha disminuït fruit de diversos factors com ara la crisi i la pujada del tipus d'IVA.
- El servei funerari es configura a partir de 2.000 euros als quals es poden afegir serveis de tanatori, serveis complementaris, de cementiri o incineració, i tots els impostos aplicables.
- A cada servei funerari, treballen de mitjana 9 professionals que duen a terme tota la prestació amb la màxima qualitat i calidesa 24h-365 dies.
- 3 de cada 4 famílies no han de fer front al pagament del servei funerari en el moment de la defunció a Barcelona.

ELECTIUM

” No només deixar solucionat el servei en termes econòmics si no que DEIXAR DECIDIT EL SERVEI, i no haver de preocupar-se per la presa de decisions és el gran valor de Electium per als familiars que queden. ”

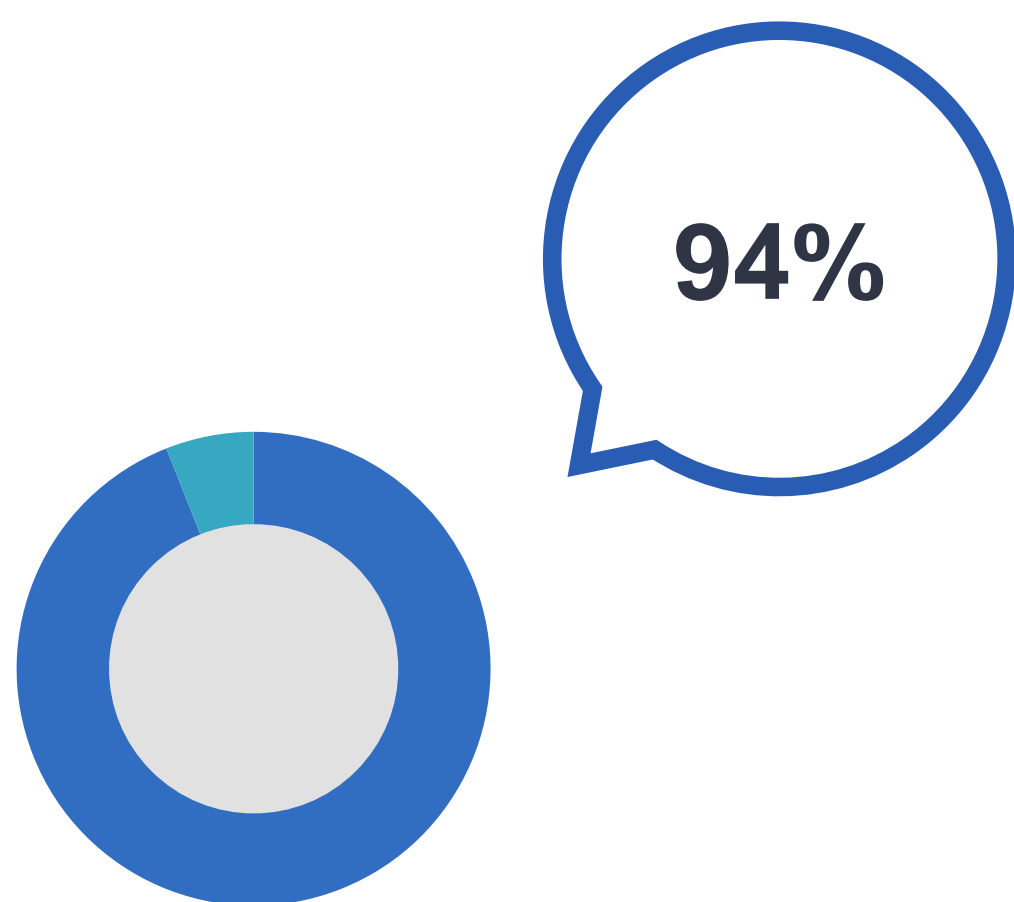
2.200 famílies ja han confiat el seu servei a Electium en 24 mesos d'activitat

NPS: Índex que mesura la disposició dels clients a recomanar una companyia.

Es mesura amb una sola pregunta:

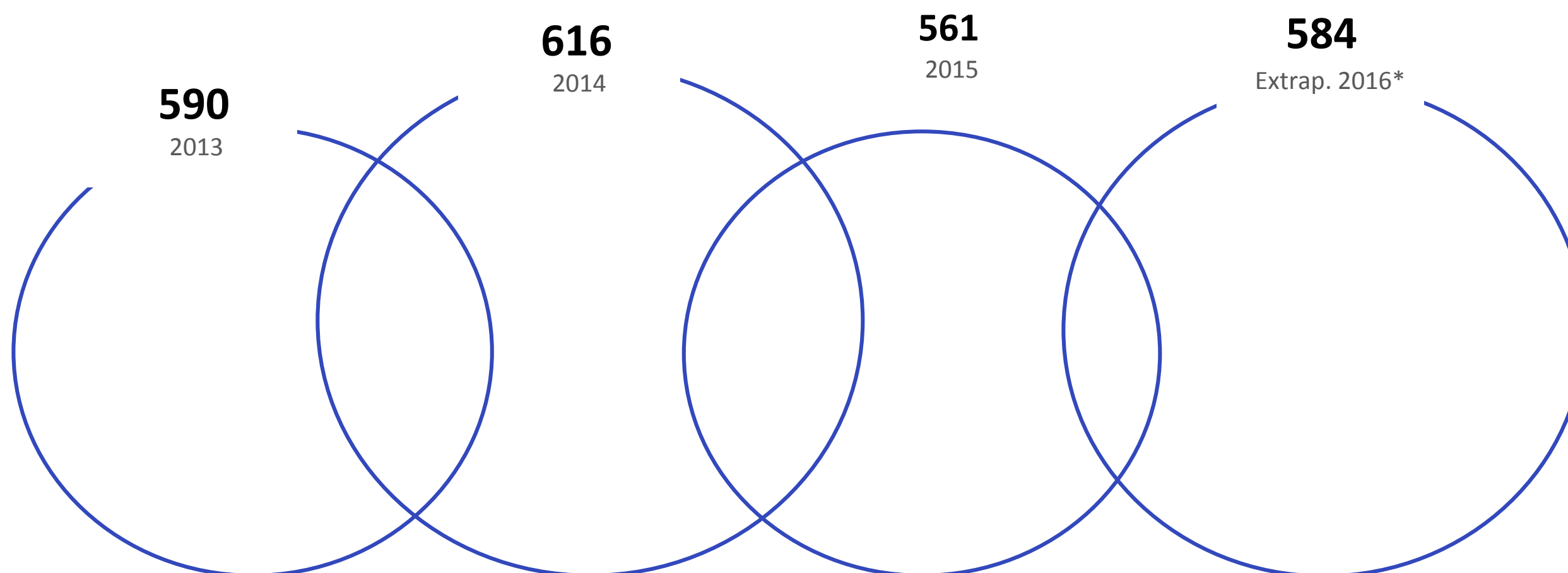
Recomanaria el servei?

NPS de Electium 94% 9,4 de cada 10 famílies-client ho recomanaria

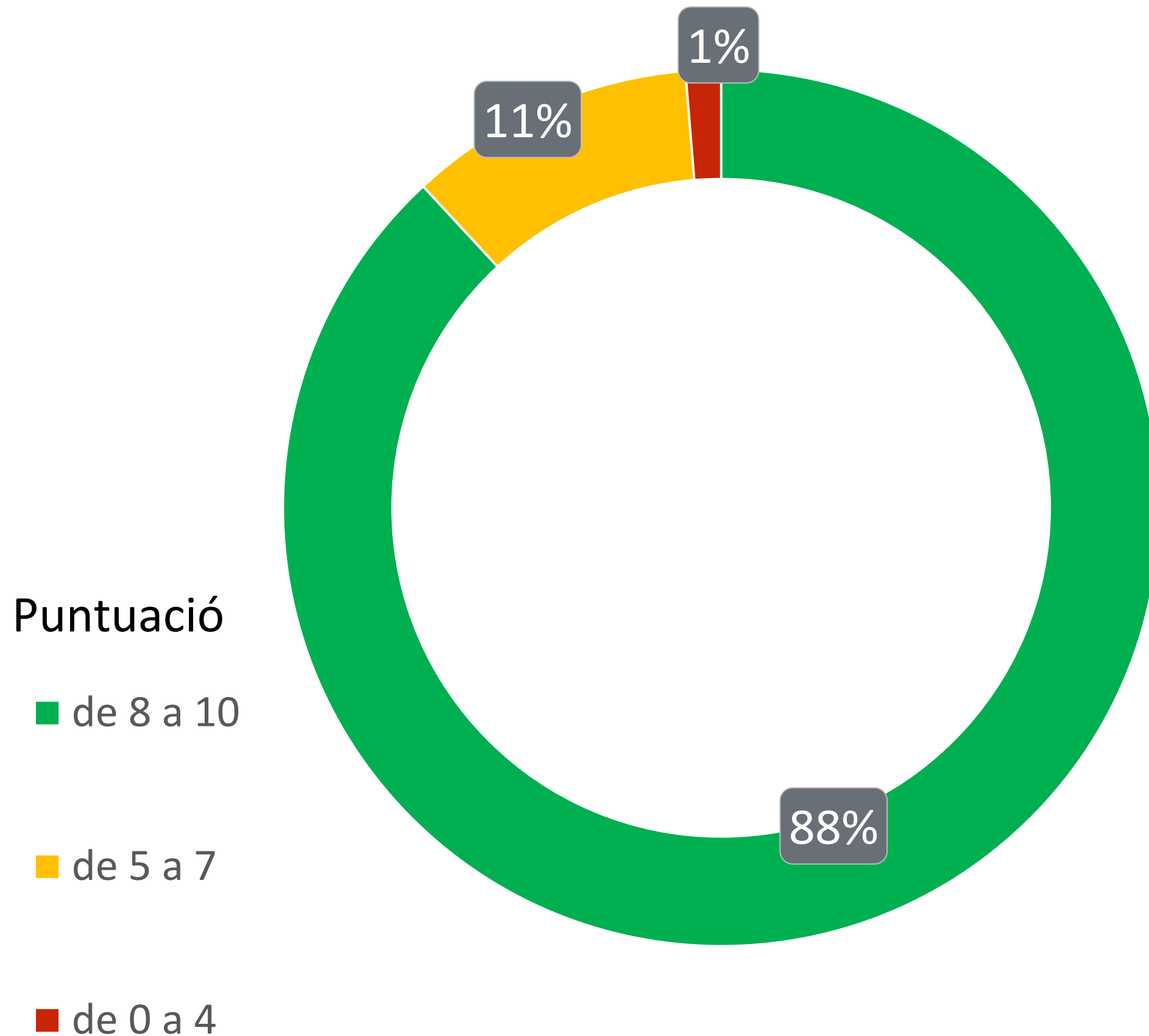


SERVEIS SUBVENCIONATS

” En cas de no disposar de cap mena de recurs econòmic la família es pot acollir a un servei de setanta-sis euros. Per aquest concepte SFB-Grup Mémora fa una contribució estimada per l'any 2015 d'un milió d'euros. ”



VALORACIÓ SATISFACCIÓ NPS

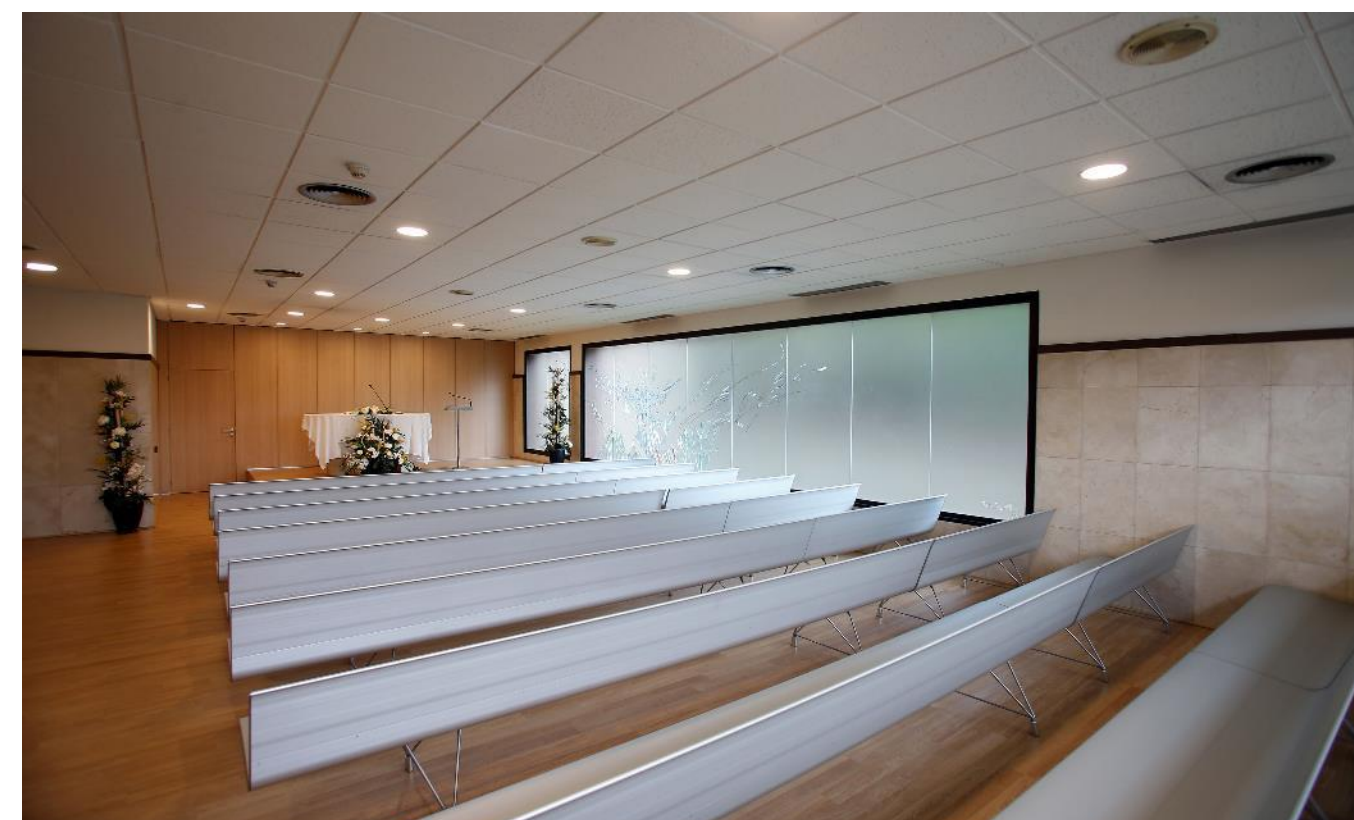


- Gestió continuada de la qualitat
- Contacte i escolta activa amb tots els clients en 24h
- Aprenentatge i retroalimentació per una millora constant dels processos i protocols

NOU TANATORI SANCHO DE AVILA
INVERSIÓ PREVISTA 12.700.000 Euros



**REMODELACIONS TANATORIS LES CORTS, COLLSEROLA I SANT GERVASI
INVERSIÓ TOTAL 1.630.000 Euros**



NOU TANATORI MÉMORA REUS
INVERSIÓ 730.000 Euros



NOVA WEB SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA



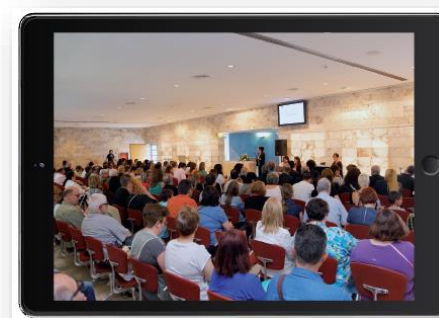
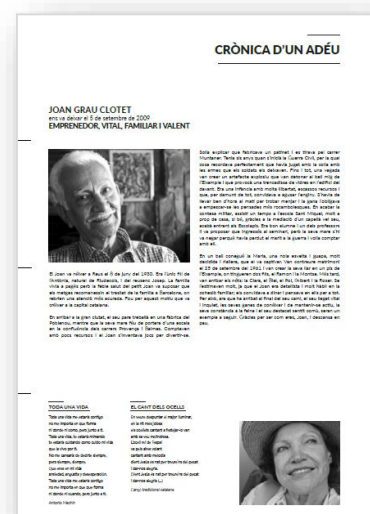
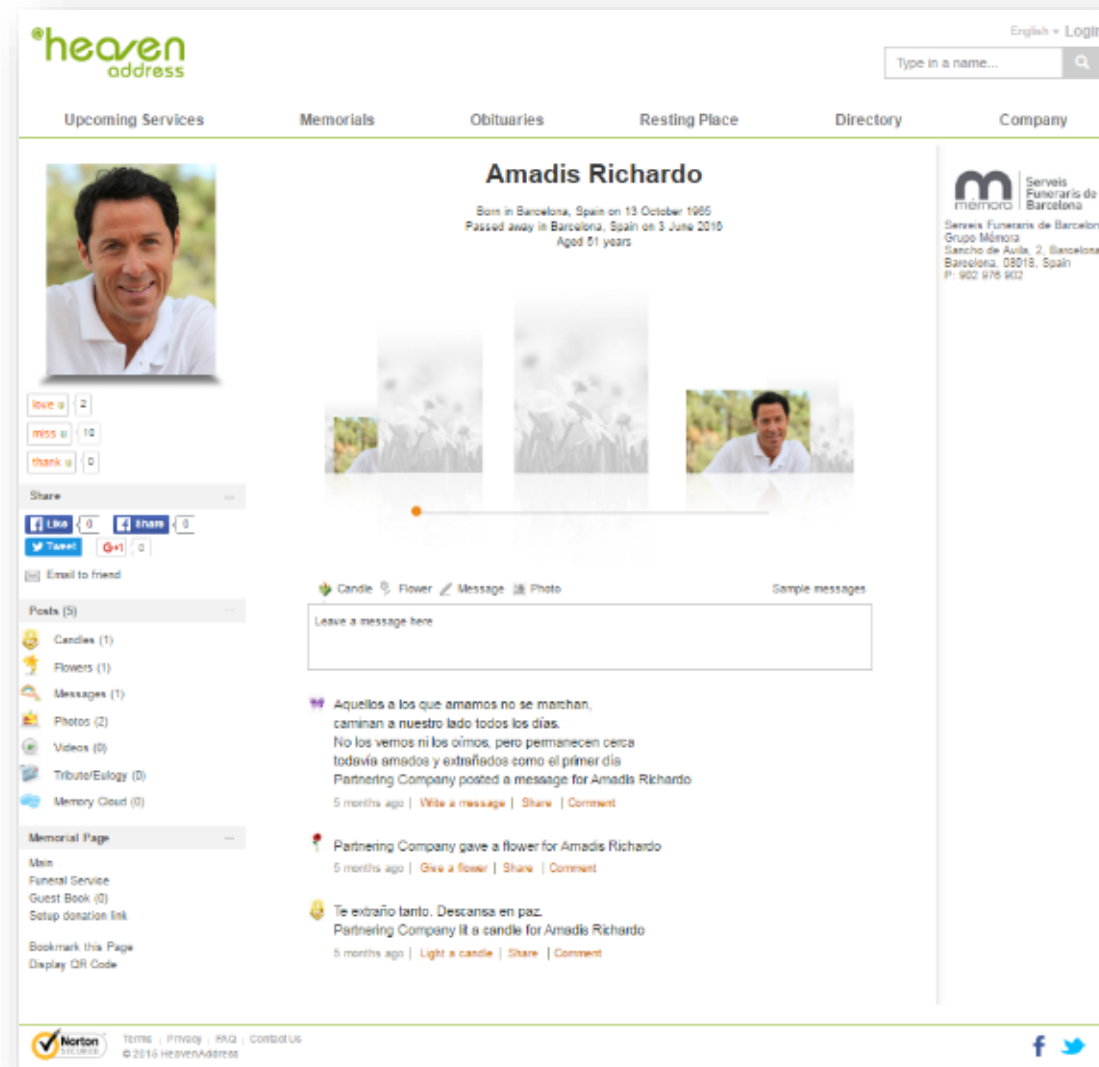
- Adaptació a dispositius mòbils
- Informació completa dels serveis
 - Localització amb GoogleMaps
 - Horaris
 - Notes de condol i flors per a la família
 - Visualització cerimònia en streaming/a la carta
- Noves funcionalitats per comunicar i compartir a través de xarxes socials
 - SMS, WhatsApp, e-mail, Twitter, Facebook...
- Nova Àrea per a Professionals

MEMORIALS DIGITALS

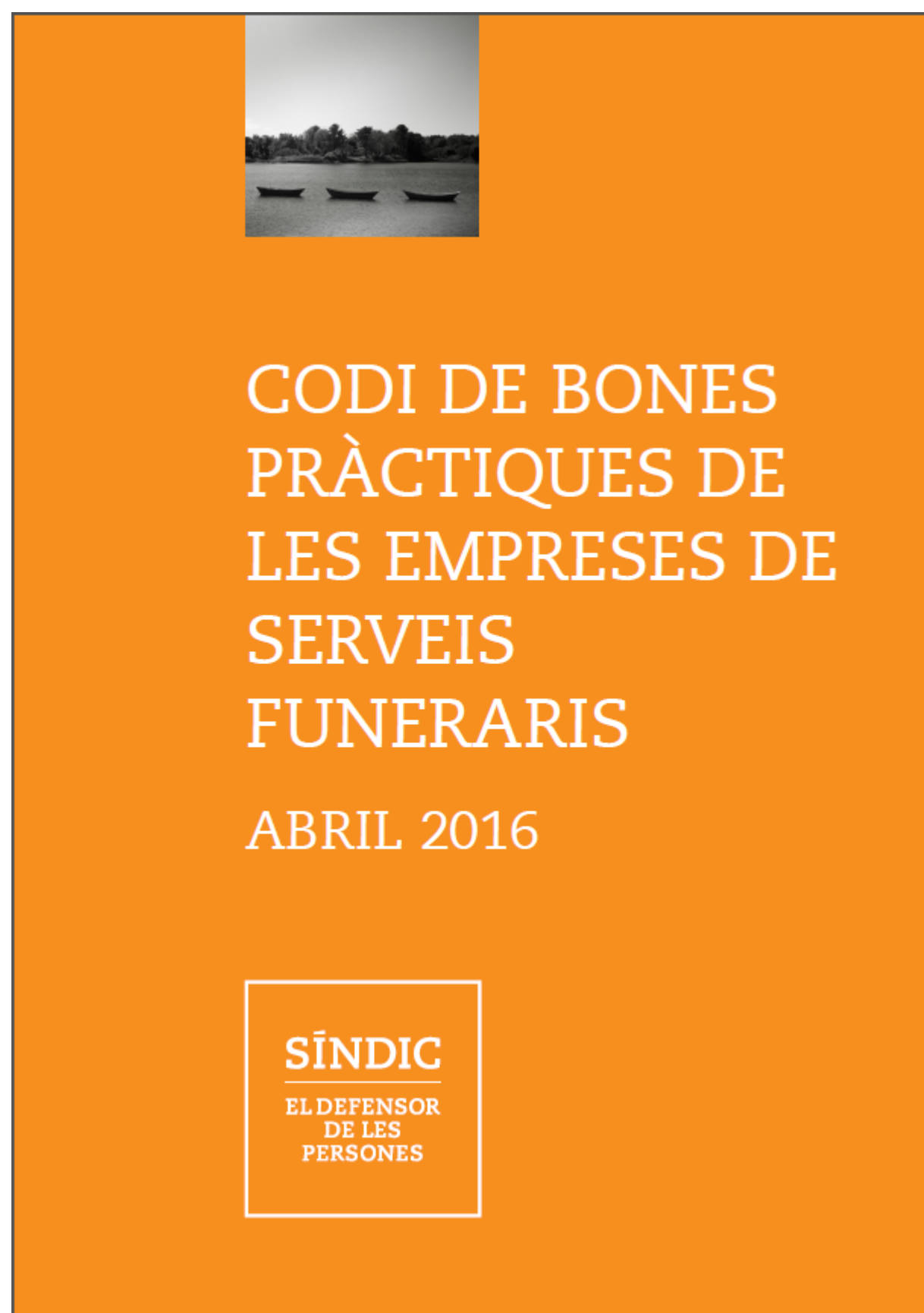
Espais on-line de trobada familiar

Beneficis per a les famílies:

- Eina que possibilita a la família compartir la notícia a través de les xarxes social amb el cercle familiar i d'amistats i alhora promou la participació activa per oferir mostres de condolença i compartir records i vivències...
- Permet compartir elements de records de l'àmbit off-line: condolences, Crònica d'un Adeu, recordatori, esquela, gravació de la cerimònia, audiovisuals etc.



CÓDI BONES PRÀCTIQUES EMPRESES SSFF ADHESIÓ JUNTA ARBITRAL CONSUM DE CATALUNYA



RENOVACIÓ CERTIFICACIÓ SGE 21 DE FORÉTICA Gestió ètica i socialment responsable

”

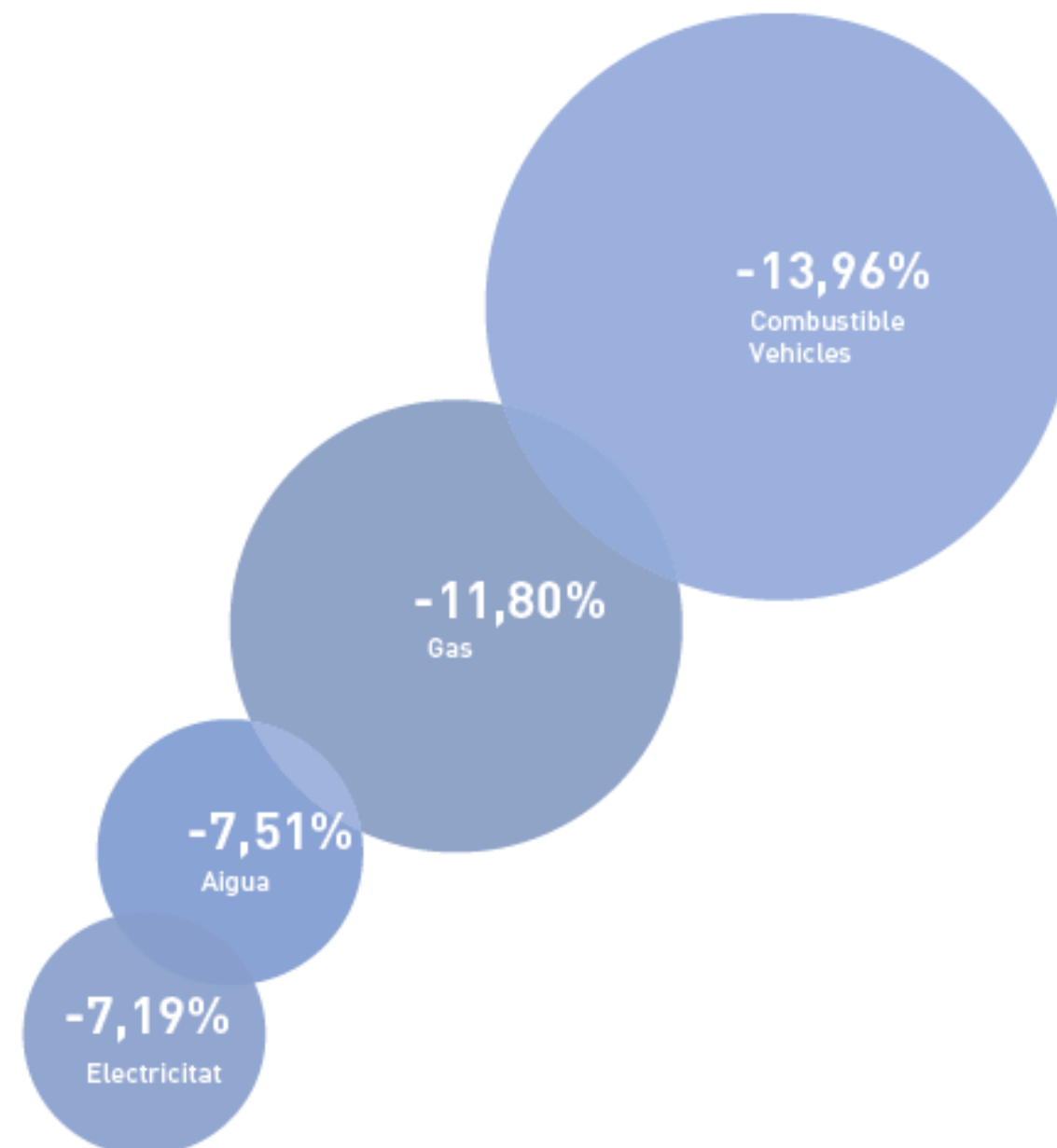
La certificació de la gestió de l'organització d'SFB-Grup Mémora d'acord amb aquesta norma implica adquirir voluntàriament un compromís amb la sostenibilitat, tant en matèria econòmica com social i mediambiental.

”

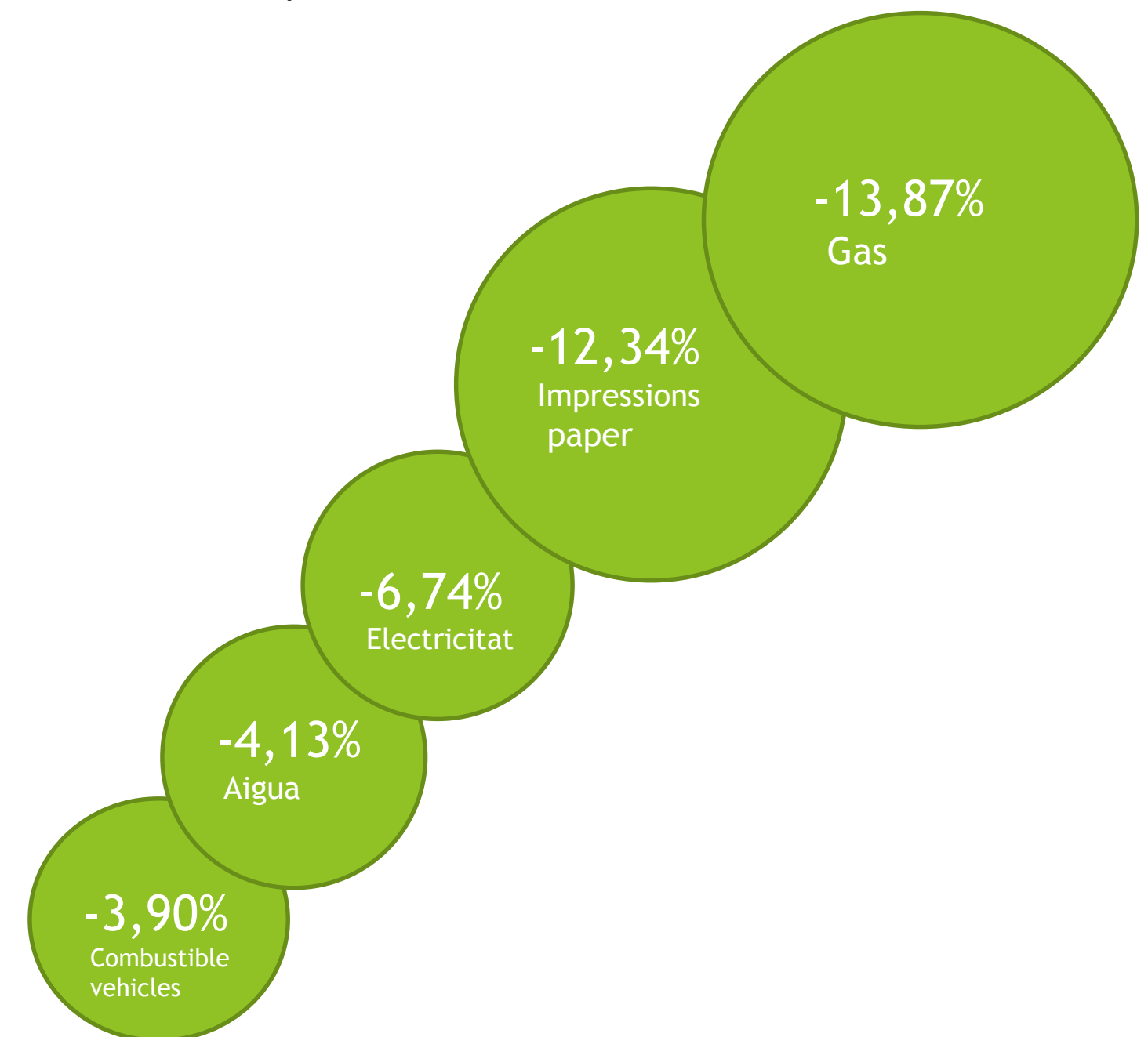


EVOLUCIÓ INDICADORS AMBIENTALS

% Reducció 2015 respecte 2014



% Reducció 2016 respecte 2015





3a Passejada per la Vida

7.5 km

5 de novembre de 2016

Motxilla de regal
i samarreta
solidària per 5€



Sortida i arribada:
Tanatori Mémora Santa Eulàlia-Gornal
Av. Vilanova 124 L'Hospitalet
10:00 h

Informació i inscripcions a www.memora.es i 93 484 18 05

Organitza:



A benefici de:



Amb la col·laboració de:



Ajuntament de L'Hospitalet