Iets eie onderskei dié diens vir kliënte

ANTOINETTE SLABBERT IN PETORIA
antoinette.slabbert@sake24.com

"Hoekom dink niemand daaraan om die dood mooi te maak nie?" vra mev. Sonja Smith, begrafnisondernemer van Centurion.

Sy het die afgelope vyf jaar die naam van Sonja Smith Begrafnisgroep in Pretoria gevestig danksy haar span se persoonlike aanslag en bereidheid om elke besonderheid van 'n begrafnis te verpersoonlik.

Dit het begin met 'n televisieprogram in 1996 oor die begrafnisbedryf. Sy was toe 'n bankbestuurder, maar het summier by 'n ondernemer gaan kers opsteek. "Ek het besef die werk kan vervullend wees."

In Durban, waar sy vroeër gewoon het, het Smith 'n ondernemer wat saam met haar in haar kind se skoolkomitee gedien het, genader en kort voor lank diens aanvaar en begin begrafnisse reël.

Sy het later Pretoria toe getrek en weer by 'n groot ondernemer gewerk, maar die tradisionele aanslag sonder ruimte vir eie inisiatief het haar frustreer. "Ek wou my eie ding doen."

In 2003 het sy Elite Begrafnisondernemers saam met twee vennote begin. "Dit was moeilik om naam te maak in die gevestigde mark. Ek het besef ons sal dinge anders moet doen."

Sy is eers Amerika toe, waar sy geleer het hoe om 'n begrafnis te verpersoonlik. Dit het aan Elite sy eie plek in die mark besorg.

Daar was die taksidermis se begrafnis waarvoor sy sy laaste werk – 'n luiperd wat 'n bok vang – in die kerk moes uitstal, en die tannie wie se strooituinhoed, vurkie en reseptboek 'n persoonlike herinnering in die kerk was.

Drie jaar later het Smith onder haar eie naam begin werk. "Hierdie is 'n sensitiewe bedryf," sê sy.

"Jy moet diskresie gebruik wanneer jy 'n begrafnis beplan saam met iemand wie se kind pas dood is."

Om die regte personeel te kry, is dus 'n deurlopende uitdaging.

Smith moes self meer bestuursfunksies verrig en haar regstreekse kontak met kliënte het verminder. "Dit is nie lekker nie." Tog kon sy vorm gee aan haar visie.

Die groep se kantore is huislik en warm ingerig en verskeie steungroepe, waaronder Compassionate Friends vir ouers wat 'n kind verloor en Cancer Direct vir kankerlyers is op die perseel verteenwoordig. Die groep hou gereeld seminare oor rousmart.

Die onderneming het binne twee jaar van 2 tot 25 personeellede gegroei.

In Februarie verlede jaar het sy besef "die sagte kant van die onderneming het met die sakekant weggehardloop" en sy moes herstrukture.

Vandag is Sonja Smith Begrafnisgroep een van die leiers in Pretoria se begrafnisbedryf. Dit is die enigste ondernemer in Centurion met sy eie lykshuis (ten spyte van vroeëre teenkanting van die bure). Daar is 'n kapel en muur van herinnering op die perseel en finansiële advies word ook gegee.

Verskeie steundienste is steeds gratis op die perseel beskikbaar en ander professionele mense word betrek wanneer nodig.

Die grafiese ontwerper speel 'n belangrike rol. Smith is baie gesteld op die gehalte van haar begrafnisblaadjies. "Die personeel noem my 'Ou Valkoog', want ek gaan elkeen persoonlik na."

Spelfoute is onvergeeflik.

Dié verpersoonlikte doodskiste waarby mev. Sonja Smith sit, is een van die dienste wat Sonja Smith Begrafnisgroep bied. | FOTO: LISA HNATOWICZ, FOTO24

DIT HET BEGIN BY 'N TELEVISIEPROGRAM IN 1996 OOR DIE BEGRAFNISBEDRYF.

Sonja Smith Begrafnisgroep word dikwels betrek deur predikante vir wie die verpersoonlikte diens sin het.

Aan elke besonderheid van die begrafnis word noukeurig aandag gegee, van die besluit om kinderkiste eerder in 'n klein voertuig as die oorweldigende lykswa te vervoer tot by die violis wat met sy musiek atmosfeer in die kerk skep asook die mosaïekkissies vir geliefdes se as.

Smith hou internasionale tendense dop en voer ekovriendelike kiste in. Sy was verlede jaar in Engeland waar sy 'n internasionale begrafnis-ekspo bygewoon het.

Een van die nuutste toevoegings is verpersoonlikte kiste, waarvoor sy saam met me. Elize Pretorius se Charisma Wraps saamwerk.

Kiste word versier volgens 'n tema wat by die oorledene pas – rose en pêrels vir 'n ouma of klawers en bladmusiek vir 'n musikant.

Dan was daar die pastelkleurige kissie vir 'n kind met linte en ballonne wat losgelaat is toe die kissie in die graf afsak.

Hoekom dink niemand daaraan om die dood mooi te maak nie?

– ME. SONJA SMITH, BEGRAFNISONDERNEMER VAN CENTURION.

Smith wil later uitbrei deur franchises. Sy het 'n elektroniese bestuurstelsel aangeskaf, maar sê die tyd is nog nie heeltemal ryp nie.

Sy is 'n doelgerigte sakevrou wat daadwerklik oplossings vind vir probleme wat haar kliënte ervaar. Soms is dit aan die "sagte kant", soos gratis CD's oor hoe om rousmart te verwerk en soms is dit aan die sakekant, soos die groep se eie begrafnispolis.

Die balans tussen dié twee kante bly egter die sleutel tot die sukses van Sonja Smith Begrafnisgroep.