

**C**i sono ambiti lavorativi che uniscono aspetti prettamente pratici, come sbrigare improrogabili questioni burocratiche, ad altri aspetti più delicati, legati alla sfera degli affetti. In certi mestieri, insomma, bisogna essere professionali ma anche sensibili, risoluti ma allo stesso tempo attenti alla sensibilità delle persone con cui si entra in relazione. Ciò nonostante anche nel settore delle onoranze funebri, quello che più di qualsiasi altro coniuga le due facce della medaglia, non è così frequente trovare chi è in grado di essere un punto di riferimento a tutto tondo. Una gradita eccezione risulta essere il gruppo di Armando Verrua, a cui fanno capo "La Cattolica", attiva a Bra e a Cherasco, la "Cavallotto" di Grinzane Cavour, la "Culasso" di Neive, la "Longo" di Cherasco e "L'Albese" che opera nella città delle cento torri e anche sotto la Zizzola. Il fulcro del "modus operandi" dell'imprenditore braidese, di suo figlio Viviano e degli altri componenti del gruppo è incentrato sulla qualità del servizio offerto ai fami-

gliari del defunto, del fare in modo che, in circostanze difficili, il peso per loro sia il meno gravoso possibile. Accanto a ciò, però, Armando Verrua ha costruito tutto un universo di piccole e grandi attenzioni nei confronti dei propri clienti che lo distinguono e lo qualificano. Iniziative come la "bacheca virtuale" per esempio, che mette a disposizione on-line l'annuncio dei decessi, l'orario delle funzioni religiose e i ringraziamenti (basta semplicemente andare su uno dei siti delle imprese del gruppo, ovvero [www.lacattolica-bra.it](http://www.lacattolica-bra.it), [www.cavallotto-alba.it](http://www.cavallotto-alba.it), [www.culasso-neive.it](http://www.culasso-neive.it) e [www.longo-cherasco.it](http://www.longo-cherasco.it), per essere informati su questi dettagli in tempo reale e in qualsiasi luogo ci si trovi) stanno a dimostrare come il riguardo nei confronti del cliente vada ben oltre quel che prevedere l'offerta classica.

Un'offerta che è destinata ancora ad aumentare, poiché l'imprenditore braidese è intenzionato entro fine anno ad aggiungere un nuovo tassello al suo mosaico di attenzioni. «Stiamo predisponendo», ci dice Armando Verrua, «una sorta di "album della memoria", che potrebbe chiamarsi

"Ricordi di una vita" un libro che consegneremo ai familiari del defunto quando prende contatto con noi e su cui potranno fermare i momenti più belli legati alla persona cara. Certamente le sue foto, e magari quelle con le persone che gli sono stati vicino, ma anche frasi di chi viene a fare visita e ha voglia di lasciare un suo pensiero. È un modo per andare oltre al libro delle firme in cui si attesta solo la presenza e nulla più. La nostra intenzione è di fornire un libretto che ha già una sua impostazione grafica, che poi ognuno potrà personalizzare come meglio crede. In quei momenti difficili, molte famiglie non hanno la voglia e il modo di mettersi a raccogliere i ricordi del proprio caro, anche se vorrebbero farlo. In questo maniera gli diamo uno strumento che permette loro di riuscirci con estrema facilità».

Accanto a queste premure che denotano una spiccata sensibilità non tanto verso i "clienti" in senso commerciale, quanto verso persone che vivono un momento di sbandamento e vanno quanto più possibile sostenuti e facilitati, le onoranze funebri del gruppo "Armando Verrua" offrono anche risposte chiare a domande che molto spesso chi si trova in questa situazione non sa nemmeno di doversi fare.

Qualche esempio: cosa fare se il defunto ha venduto dei beni negli ultimi sei mesi di vita? Come comportarsi se era titolare di un depo-

la parte delle variabili a cui si va incontro dopo un lutto...

«L'ultima cosa della quale ci si vuole occupare dopo la perdita di una persona cara», conclude l'imprenditore braidese, «sono proprio le questioni burocratiche, purtroppo però è necessario farlo. Noi abbiamo predisposto un libretto informativo in cui diamo alcune indicazioni teoriche e tanti suggerimenti pratici su come muoversi in questi casi. La maggior parte delle famiglie apprezza questa nostra iniziativa perché ci sono una serie di informazioni che altrimenti non si saprebbe dove andare a reperirle, o quanto meno richiederebbe molto tempo chiedere ai vari uffici competenti, nella speranza di ottenere risposte esaustive».

Un'altra dimostrazione della filosofia del gruppo sta nella

Tra le proposte che fanno la differenza, vanno annoverate la carta dei servizi e il libretto informativo con le indicazioni burocratiche su come comportarsi in questi casi

## In crescita, anche di idee

### Il gruppo di Armando Verrua sa distinguersi

↔ Giuliano Belfiori

*Onoranze funebri A. Verrua*

Entro fine anno l'offerta si arricchirà di una sorta di album "Ricordi di una vita" con cui si potranno raccogliere i momenti più importanti legati alla persona cara

#### MAI FERMARSI SUGLI ALLORI!

Se si vuole provare a individuare un segreto di Armando Verrua (in foto insieme al figlio Viviano), potrebbe essere individuato nello spirito da "pioniere" con cui lavora



sito postale? O se deteneva illegalmente esemplari vivi di mammiferi? O ancora, se era iscritto a un'associazione? Tutte questioni a cui su due piedi non è facile dare una risposta. E questa è solo una picco-

carta dei servizi: un libretto in cui si mette in chiaro, nero su bianco, tutte le caratteristiche del servizio che si è in grado di offrire, in modo tale che chi si rivolge alle imprese facenti capo ad Armando Verrua, si renda conto da subito con chi ha a che fare: persone che sanno fare per bene il proprio mestiere e lo fanno con passione.