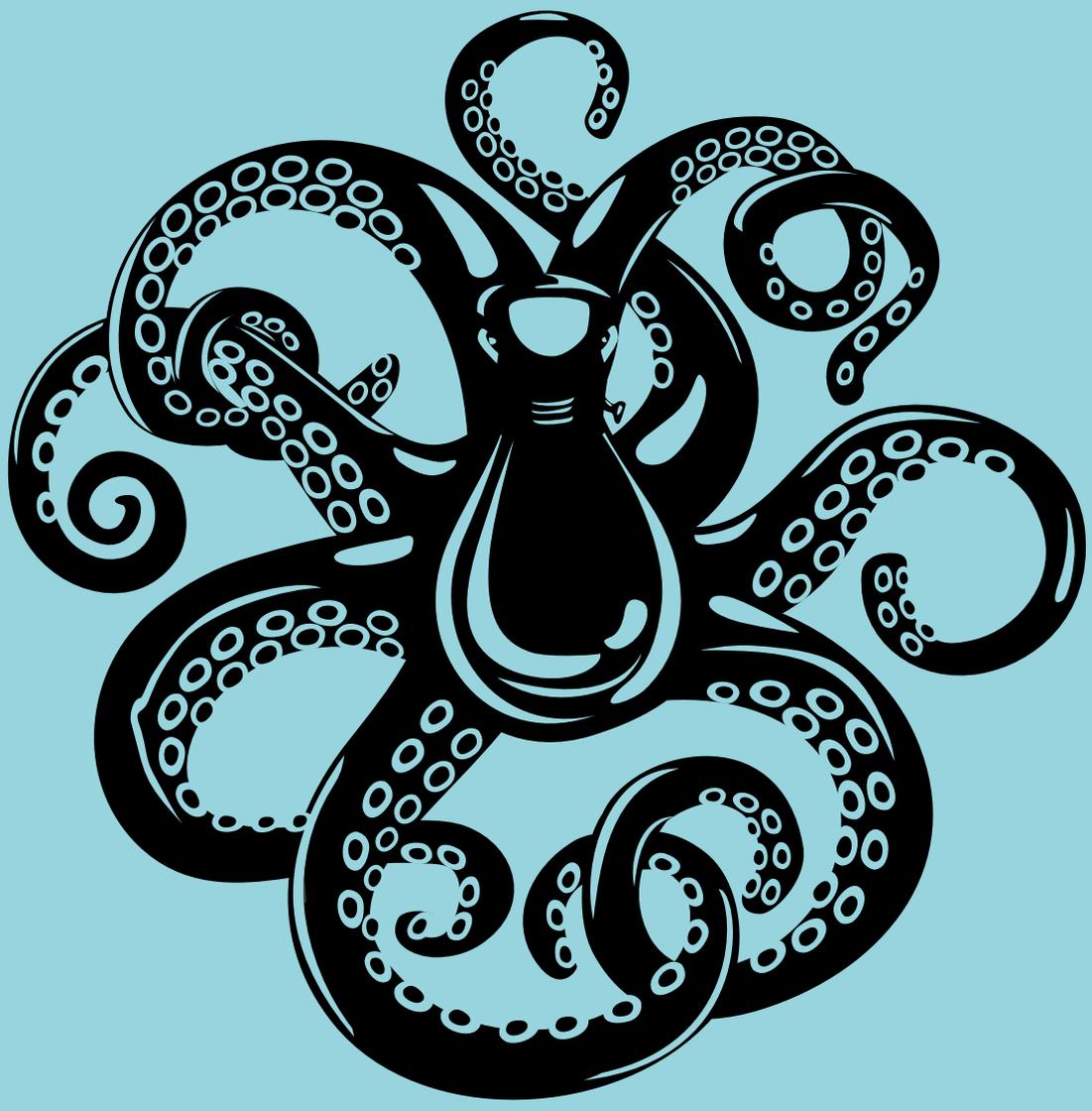




BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche
Ausgabe 01.2017



Verzettelt oder gut vernetzt?

Die Bedeutung digitaler Medien für Ihr Unternehmen

Sarg, was Du denkst.

Was ist ein Sarg? Ein hochwertiger Sarg ist Ausdruck der Beratungsqualität des Bestatters. Er ist aber auch Gradmesser für die Wertschätzung der Hinterbliebenen gegenüber ihren lieben Verstorbenen. Säрге von **Daxecker®** werden aus heimischen Hölzern in bester Güte und mit großer Sorgfalt ausschließlich in Österreich hergestellt.

Sargkultur aus Österreich.



Daxecker®



Liebe Leserin, lieber Leser,

mehr Sport, gesunde Ernährung und weniger Stress: Inzwischen kann man schon absehen, ob die guten Vorsätze für 2017 verwirklicht werden oder wahrscheinlich doch nur ein schöner Plan bleiben.

Nun, das Jahr hält ja noch einige Tage für uns bereit. Warum nicht jetzt mit der Realisierung von beruflichen und privaten Vorhaben starten? Und was das Thema Stress betrifft: Es gibt zahlreiche Maßnahmen, die den beruflichen Alltag entlasten und diesen sogar bereichern.

Vielleicht planen Sie ja schon länger einen neuen Abschiedsraum, die Abgabe des Zahlungsverkehrs in gute Hände oder die Erstellung einer neuen Internetseite? Es ist immer richtig, sich motivieren zu lassen, um sich neue Ziele und Highlights für den Alltag zu setzen.

Das Jahr 2017 ist das große Lutherjahr – vor 500 Jahren wurde der Grundstein für die Reformation gelegt. Vielleicht wird dieses Jahr ja auch zu Ihrem Reformationsjahr? Auch die kleinen Schritte zählen.

Sie finden in dieser Ausgabe zwar keine 95 Thesen, aber sicherlich viele Anregungen und Hilfestellungen für Ihren unternehmerischen Erfolg.

Herzlichst

Ihr Bestattungswelt-Team

Nicola Tholen
Projektleitung

Britta Schaible
Redaktion

**SEEBESTATTUNG
AB BÜSUM/NORDSEE**
Die letzte Ruhe auf See

REEDEREI
H.G. RAHDER

Tel. (0 48 34) 13 80 · Fischerkai 2 · 25761 Büsum · www.seebestattung-buesum.de · info@seebestattung-buesum.de



10
Mehr Zeit für unsere Kunden
Die BW im Gespräch mit
Dirk und Fiona Klein



14
Nur sprechende Menschen können helfen
FRIEDHOF HEUTE –
Modernes Friedhofsmarketing



16
Entlastung durch digitale Innovationen
Die Vision des Software-Unternehmens
Pacemo

BEITRÄGE

- 3 Editorial**
- 6 Es gibt kaum etwas Wichtigeres ...**
Erasmus A. Baumeister
- 9 Mehr Praxis geht nicht**
Der Bestattertag ist eine unverzichtbare
Veranstaltung für die gesamte Branche
- 10 Mehr Zeit für unsere Kunden**
Die BW im Gespräch mit Dirk und Fiona Klein
- 12 Es geht nicht um Geschmack**
Ihre Räume müssen zunächst einmal funktionieren
Dipl.-Ing. Architektur Karsten Schröder
- 14 Nur sprechende Menschen können helfen**
FRIEDHOF HEUTE – Modernes Friedhofsmarketing

- 16 Entlastung durch digitale Innovationen**
Die Vision des Software-Unternehmens Pacemo
- 19 Das persönliche Gespräch ist durch nichts zu ersetzen**
Die BW im Gespräch mit Hermann Reiter, DELTA.FINANZ AG
- 20 Funeral Equipment mit modernster Technik**
Das Angebot der HKD Systems GmbH
- 21 Reutlinger Friedhofstage und Fachtagung 2017**
- 21 Letzter Aufruf nach Indien!**
Entfliehen Sie dem Alltag. Entfliehen Sie dem Winter.
- 22 Ein schönes Messe-Ritual für die Branche**
Die Forum Befa 2017
- 26 Termine/Inserenten**

IMPRESSUM

Herausgeber Agentur Erasmus A. Baumeister e.K. c/o Verlag Bestattungswelt Ltd Koppensteinstraße 1 50935 Köln Geschäftsführung Hans-Joachim Frenz	Redaktionsanschrift Verlag Bestattungswelt Ltd Friesenwall 19 50672 Köln Telefon: 0221 / 277 949 20 Telefax: 0221 / 277 949 50 info@bestattungswelt.com www.bestattungswelt.com	Chefredaktion und Projektleitung Britta Schaible Nicola Tholen Erscheinungsweise zweimonatlich Nächster Anzeigen-/ Redaktionsschluss 13. März 2017	Gestaltung Florian Rohleder Titelillustration fotolia.com/cookamoto Copyright Verlag Bestattungswelt Ltd. Nachdruck, Vervielfältigung und elektronische Speicherung, auch auszugsweise, sind nur mit	schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet. Für unverlangt eingesendete Manuskripte, Bilder, Bücher und sonstige Unterlagen wird keine Gewähr übernommen. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt	die Meinung der Redaktion oder des Verlags wieder. Bei Preisausschreiben der Redaktion ist der Rechtsweg ausgeschlossen. Es gelten die Mediadaten vom 01.01.2016. € 7,50
---	---	---	---	---	---

Der unabhängige Bestattertag ist eine Informations-
veranstaltung für Bestattungsunternehmen im
deutschsprachigen Raum. Er findet seit 14 Jahren bis
zu zwanzig Mal jährlich mit immer wechselnden
Themen statt.



Anmeldung + Infos unter:
www.bestattertag.de
verbandsunabhängig

BESTATTERTAG

hören. umsetzen. gewinnen.



MITTWOCH 15.03.2017
09:00 – 16:30 UHR
KLOSTER HÖCHST
FRANKFURT

- K. SCHRÖDER**
 - Architektur vorher - nachher, ein Werkbericht
 - Umbau oder Neubau, was kostet Bauen?
- H.-J. FRENZ**
 - Sozialamtsbestattungen aus Sicht eines Premiumdienstleisters
 - Endlich ohne Außenstände und Ausfallrisiko arbeiten
- W. METH**
 - Der Bestatter und die Werteorientierung
der Mitbürger am Ende ihrer Lebenszyklen.
- PROF. DR. DR. T. SPRINGER**
 - Rechtliche Rahmenbedingungen neuer Bestattungsangebote
 - Was darf ich mit der Asche eigentlich alles machen?

Teilnahmegebühr: 49,00 EUR

Auszubildende kostenfrei



- E. A. BAUMEISTER**
 - Markteroberung für Bestattungsunternehmen
 - Private Kolumbarien, rechtliche Grundlagen
 - Verkaufspsychologie für Bestatter - mehr Umsatz pro Auftrag
- K. BISCHOFF-BERGER**
 - Ein Blick in die Zukunft des Bestatters
- M. EHRLY**
 - Bestattersoftware, maßgeschneidert
- A. WESTHELLE**
 - Innovative Ideen & hochwertige Qualität für
den Bestattungsbedarf - seit Generationen

MITTWOCH 22.03.2017
09:00 – 16:30 UHR
STIEGELKELLER
SALZBURG

Es gibt kaum etwas Wichtigeres ...



Text: Erasmus A. Baumeister

Einfach nur eine Internetpräsenz zu haben, hilft noch gar nichts. Manchmal ist es besser, gar keinen Internetauftritt zu haben als einen von 1998.

Ein Unternehmen kann heutzutage mit einer guten Internetpräsenz viele Kunden akquirieren, Berührungängste abbauen, aufklären und besonders den Umsatz und Ertrag pro Auftrag steigern. Ein Unternehmen kann heutzutage mit einer schlechten und ungepflegten Internetpräsenz Kunden abschrecken, Vorurteile bestätigen, Klischees bedienen und keinerlei Wünsche wecken. Wie immer spielt die Qualität eine Rolle, und auch die Qualität ist es, die zum Erfolg führt. Ich habe es schon oft gesagt, ein ernst zu nehmendes deutsches Bestattungsunternehmen verkauft immer eine Leistung im vierstelligen Bereich. Die reine Bestatterleistung liegt bei ein-, zwei-, drei-, viertausend Euro, das ist immer und für jeden viel Geld. Dann muss auch alles, was

von einem guten Bestatter außerhalb des Unternehmens (das Marketing- und Kommunikationskonzept, die Kundenakquise, die Beratungsunterlagen und die Informationen) wahrgenommen wird, dieser Qualität und diesem Preisniveau entsprechen, sonst ist es unverständlich. Weit über 80 % der Deutschen sind online, generationsunabhängig, über die Hälfte davon mit mobilen Geräten, also immer und überall. Die Menschen stehen in Geschäften und recherchieren online, wo die Schuhe, die gerade vor ihnen stehen, noch einmal etwas preiswerter zu bekommen sind. Reisen werden online gebucht, und wenn es etwas komplizierter wird, dann nur noch im Reisebüro endbesprochen. Wenn sich auch nur irgendwo eine Wartezeit von mehr als

4 Sekunden ergibt, dann ist die Generation 60minus online. Vielleicht ist ja in den letzten 4 Minuten was Wichtiges passiert, und ich kann ja nun nicht der Allerletzte sein, der die aktuelle Trump-Parodie mitbekommt. Es gibt genug Menschen, die wollen gar nicht immer online sein, sie sind es aber trotzdem. Und es ist ganz einfach, wenn ein Bestattungsunternehmen richtig gut ist oder sein will, dann muss die Internetpräsenz richtig gut, nahezu perfekt sein. Die Internetpräsenz ist genauso wichtig wie gute Arbeit, individuelle Betreuung, Mund-zu-Mund-Propaganda, Transparenz, faire Preise, Vertrauen etc. Jedes Bestattungsunternehmen kann sich mithilfe unzähliger Baukästen und immer zugänglicher werdender Module in null Komma nichts eine Website basteln. Erfahrungsgemäß werden dann schnell ein paar Texte zusammengeklaut, es sieht aus wie überall, und es gibt sofort Ärger. Jeder hat auch einen begabten Neffen in der Familie, der parallel zur Vorbereitung auf das mündliche Abi schnell noch eben die Internetseite für seinen Bestatteronkel pro-

grammieren kann/soll. Manchmal ist auch der Schwager bei der Feuerwehr, hat gerade einen neuen Computer und interessiert sich schon etwas dafür. Er hätte ja auch Zeit, 24 Stunden Dienst und dann 3 Tage frei. Erfahrungsgemäß wird das nie fertig. „Wohnt nicht auch über unserer nie besetzten Filiale im Eichhörnchenweg in diesem Ein-Raum-Appartement der bärtige Dauerstudent mit der verschnörkelten Glasvase im Fenster, du weißt doch, die Vase mit diesen Schläuchen dran. Hat der nicht mal Informatik studiert?“ Komm, den fragen wir mal für unser Internet.“ „Der bezahlt doch nie seine Miete.“ „Genau, dann kann er doch ruhig unsere Homepage machen.“ Erfahrungsgemäß fängt das gar nicht erst an. Zeitungsverlage bieten auch oft für atemberaubend wenig Geld Internetpräsenzen an. Dort wird dann die Website vom vorherigen Kunden, meistens ein Zoofachgeschäft oder eine Indoor-Minigolfanlage, mit wenigen Klicks und dem nicht existenten redaktionellen Know-how des Programmierers auf ein Bestattungsunternehmen transformiert. Erfahrungsgemäß geht so etwas schnell, es wird witzig und ist optimal für den Wettbewerb.

Es gibt Internetanbieter, die mit großen Call-Centern Websites anbieten. Allen wird das Gleiche erzählt. „Wir sind die erfahrene Firma XY und möchten dringend in der Bestattungsbranche Fuß fassen. Ob Sie es glauben oder nicht, heute ist Ihr Glückstag, wir schen-

ken Ihnen Ihre neue Internetpräsenz, komplett mit allem Drum und Dran, wenn Sie unser erster Referenzkunde sein wollen. Ich mail Ihnen da eben ein Formular, Sie müssen nur schnell unterschreiben und zurückfaxen, schon sind Sie unser Nr.-1-Kunde“. Aufgeregt wird unterschrieben und gefaxt, ohne zu sehen, dass es in den nächsten 6 Jahren monatlich 399,00 € kostet. Der Kunde wird dann betreut, bis das Widerrufsrecht abgelaufen ist, dann ist alles vorbei. Erfahrungsgemäß kommt man da mit viel Ärger und viel Geld vorzeitig (3 Jahre) raus und hat lange einen katastrophalen Onlineauftritt. Zu einer guten Internetpräsenz, die allen Anforderungen des Jahres 2017 genügt, gehören 7 verschiedene Gewerke, die aus einer Hand mit viel Erfahrung kommen müssen, damit dieses wichtige Instrument alle Aufgaben und Möglichkeiten erfüllt. Ein Bestattungsunternehmen ist erst dann gut, wenn es über eine optimale Internetpräsenz verfügt. Eine Internetpräsenz, die von Bildern dominiert wird, die immer topaktuell ist, die gepflegt wird, die als Instrument auch in der Beratung eingesetzt wird und die immer besser als der Wettbewerb ist.

7 GEWERKE ZUM ERFOLG

1. Konzept

Die Ziele (mehr Bestattungsaufträge, mehr Umsatz pro Auftrag, Markteroberung, Unantastbarkeit, Stabilisierung etc.) müssen definiert werden. Analyse dessen, was macht

der Wettbewerb gut und schlecht. Verknüpfung der Website mit allen andere Marketinginstrumenten. Wie sieht das Timing aus? Optimierung der Kundenbindung.

2. Redaktion/Text

Hier müssen Menschen dran, die schreiben können, die die Branche kennen, die Ihnen zuhören können, die verkaufen können und die juristisch genau wissen, was erlaubt ist und was nicht. Außerdem müssen diese Menschen so schreiben, dass die Suchmaschinen die Website lieben.

3. Rechtliches

Das Internet liefert unendlich viele Fallen und Stolpersteine. Ein falsches Bild, ein zu junges Zitat, eine Vokabel zu viel oder eine zu wenig, und morgen ist eine unschöne und eventuell auch furchtbar teure Abmahnung im Briefkasten.

4. Fotografie

Die Internetpräsenz 2017 lebt von Bildern. 60 % – 80 % der Fläche müssen von Bildern dominiert sein. Zu viel Text ist tödlich, zu wenig aber, in Bezug auf die Suchmaschinen, auch. Ganz viele Themen sind notwendig, aber immer nur kurze Texte mit den richtigen Schlagworten in der richtigen Dosis, die von Bildern dominiert werden. Aber natürlich nicht nur die üblichen Blabla-Bilder (Sonnenuntergang, Spuren im Sand, Herbstlaub und ein Steg), sondern Bilder aus dem Unternehmen. Die Menschen prägen das Unternehmen, und diese Menschen muss man sehen. Natürlich nicht als Passbildgalerie, sondern bei der Arbeit, in Aktion.




Erinnerungsschmuck + Objekte
Fingerprintschmuck

made in Germany

zeitlos
schnelle Lieferzeiten
einfache Handhabung

info@nanogermany.de
T: (0)2153 127 88 81





Fotos: forolia.com/zhengzaihanchu



5. Grafik

Es darf eben keine Baukastengrafik sein. Die Internetpräsenz des Premiumanbieters darf eben nicht aussehen wie die Website des Nagelstudios gegenüber und auch nicht wie der Onlineauftritt des insolventen Hundehotels auf dem Weg zum Atomkraftwerk. Die Grafik muss für die blindeste Dame die Grafik sein, die sie aus allen anderen Medien kennt und vor allem erkennt.

6. Aktualität

Eine Internetpräsenz, die 6 Monate statisch ist, wird von Google miserabel bewertet. 6 Monate sind im Onlinebereich eine Generation. Eine Internetpräsenz in 2017 muss regelmäßig eine Änderung erfahren, um auch vorne mitspielen zu können. Wir liefern unseren Kunden 2- bis 3-mal monatlich einen komplett neuen Artikel inklusive Grafik/Bild für Ihre Website.

7. Programmierung

Erst jetzt kommen wir zur Programmierung und Onlinestellung. Hier läuft alles zusammen. Es muss auf dem neusten Stand der Technik geschehen. Ab morgen altert es schon wieder. Die Programmierung muss alle nur denkbaren Betrachtungsmöglichkeiten (stationär/mobil) berücksichtigen, die Suchmaschinen müssen bedient werden, der Kunde muss Änderungen leicht selbst durchführen können, die Website muss gepflegt werden.

Eine erfolgreiche Internetpräsenz 2017 benötigt auch einen Imagefilm/Video.

Ein Film trägt deutlich zu einem besseren Suchmaschinenranking bei. Die Menschen

müssen nichts lesen, sondern bekommen in 90 bis 120 Sekunden Informationen, sympathische Menschen, Räume und Emotionen serviert. Ein-Zwei-Minuten-Video zu betrachten, ist für fast jeden machbar. Einen Text mit mehr als 10 Zeilen zu lesen, ist für viele eine zu hohe Hürde. Ein Video auf einer Internetpräsenz kann die Verweildauer der Besucher deutlich erhöhen. Das Unternehmensvideo wird kostenlos bei YouTube eingestellt, was die Besucherzahlen der Website deutlich steigern kann. Die Präsentation eines Imagefilms in den Schaufenstern einer nicht immer besetzten Filiale belebt diesen Standort. Ein Video wird in die Websites der Partner (Gärtner, Florist, Steinmetz etc.) integriert, deren Suchmaschinenranking verbessert sich hierdurch auch. Als Link an jeder E-Mail wird ein Imagefilm in der Welt verteilt. Ein kurzes und lebendiges Unternehmensportrait als 120-Sekunden-Film kann als Opener bei Vorträgen und Veranstaltungen gezeigt werden, und das Eis ist ganz schnell gebrochen. Die Begleitmusik in einem Imagefilm weckt Emotionen.

Natürlich wird ein solcher Film nicht mit einem Ave Maria unterlegt, sondern mit einer dynamischen modernen Musik, um den Bestatter als modernen Dienstleister und nicht als trauernde Gruselgestalt darzustellen. Mit einem guten Imagefilm, der zu unzähligen Zwecken genutzt werden kann, können in kürzester Zeit Berührungspunkte abgebaut und Vorurteile widerlegt werden. Außerdem ist das Internet das effizienteste Instrument im Bereich Bestattungsvorsor-

ge. Genau hier wird eine erfolgreiche Bestattungsvorsorgeoffensive gestartet.

In letzter Zeit zeigt sich bundesweit ganz deutlich, dass immer mehr abgeschlossene Vorsorgeverträge ihre Wurzeln auf der Website des Bestattungsunternehmens haben. Wenn dieser Bereich hier optimal präsentiert wird, dann ist der Umsatz wesentlich höher als bei einer überraschenden Bestattung.

Der Onlinebereich wird immer komplexer. Hierfür sind Menschen mit viel Erfahrung gefragt, aber nicht nur aus dem technischen Bereich, sondern eben aus 7 verschiedenen Gewerken in Kombination mit maximalem Wissen über diese einmalige Branche. Wir betreuen weit über 1.200 Unternehmen der deutschen Bestattungsbranche im Onlinebereich. Wir arbeiten für ganz kleine Unternehmen, die die Bestattung im Nebenerwerb betreiben, wir arbeiten für ganz große Unternehmen mit mehreren Tausend Bestattungen pro Jahr, wir arbeiten für jede Unternehmensgröße, überall. Referenzen unter www.erasmus1248.de/referenzen.html. Und wenn auf Ihrer To-do-Liste schon lange „Internetseite!!!“ steht, dann rufen Sie mich gerne an. Ich komme zu Ihnen für ein unverbindliches und kostenloses Beratungsgespräch. Gerne zeige ich Ihnen mal die großartigen Möglichkeiten, aus denen für jedes Unternehmen eine optimale Internetpräsenz mit maximalem Erfolg entwickelt werden kann.

www.erasmus1248.de

Mehr Praxis geht nicht

Für alle, die etwas erreichen möchten: Der Bestattertag ist eine unverzichtbare Veranstaltung für die gesamte Branche.

Das hat sicherlich schon jeder erlebt: Es gibt zahlreiche dröge Informationsveranstaltungen und langweilige Seminare mit steifen Referenten, die ausufernde theoretische Beiträge leidenschaftslos oder in der fachchinesischen Sprache kommunizieren. Als Teilnehmer kommt man aus solchen Veranstaltungen in der Regel erschöpft und unmotiviert heraus und wundert sich, warum man für so viel Praxisferne ein Heidengeld bezahlt hat.

Das geht auch ganz anders. Wie gut, dass es den Bestattertag gibt, denn da stehen praxisnahe und lebendige Vorträge aus den unterschiedlichen Bereichen der Bestattungsbranche im Mittelpunkt. Hier sitzt quasi jeder Teilnehmer in der ersten Reihe: Erfahrungsaustausch, Meinungen, Fragen und Diskussionen sind unbedingt erwünscht.

Die Referenten sind Experten und Expertinnen aus der Praxis mit langjährigen Erfahrungen z. B. aus den Bereichen Marketing, Finanzwesen, Architektur, Software, Friedhofswesen, Unternehmensberatung oder Recht. Jede(r) Vortragende hat seinen/ihreren eigenen, persönlichen Stil, Inhalte lebendig und praxisnah zu kommunizieren. Die verschiedenen Redebeiträge werden kurzweilig und trotzdem inhaltsreich gestaltet, sodass Langeweile erst gar nicht aufkommen kann. Durch die Interaktion entsteht ein produktiver Austausch, der die Motivation steigert, eigene Ziele und Vorhaben zeitnah zu verwirklichen.

Die Teilnahme am Bestattertag ist nicht mit der Anzahl der Bestattungen der Firma verbunden. Bestatter, Inhaber und Mitarbeiter von Unternehmen jeder Größenordnung sind hier herzlich willkommen – ganz unerheblich, ob sich der Sitz des Bestattungshauses in der Provinz oder in der Großstadt befindet. Auch die Friedhofsbranche profitiert von dieser Veranstaltung. Das Entgelt für die Teilnahme ist extra fair gehalten, sodass jeder eine Chance erhält, sich anzumelden. Seit 2001 „tourte“ der Bestattertag in regel-

mäßigen Abständen durch den gesamten deutschsprachigen Raum. Jeder Bestatter, von Aachen bis Zwickau, hat hier die Möglichkeit, sich zu informieren und sich Anregungen für die Steigerung des eigenen unternehmerischen Erfolges abzuholen.

Getagt wird grundsätzlich in einer besonders ausgesuchten und interessanten Location, die gut erreichbar ist. Die Referenten nehmen sich auch gerne Zeit für individuelle Fragen. Für Getränke und einen kleinen Imbiss wird gesorgt.

Auch die zurückliegende Veranstaltung, die am 25. Januar in Nürnberg stattgefunden hat, konnte wieder bei den Besuchern mit praxisorientierten Hilfestellungen und Informationen punkten. Bitte entnehmen Sie die weiteren Termine für 2017 sowie alle

Einzelheiten der Website www.bestattertag.de oder über dem Terminkalender in der Bestattungswelt.

Inzwischen gibt es zahlreiche Unternehmen, die aufgrund des Bestattertags neue Perspektiven und Wege kennengelernt haben und diese auch nachweislich erfolgreich umsetzen konnten.

Es gibt eigentlich nur zwei Möglichkeiten: Sie bleiben auf dem Bürostuhl sitzen, warten ab und wundern sich über stagnierende Zustände und Talfahrten oder Sie besuchen einfach mal den Bestattertag. Melden Sie sich am besten noch heute an, bevor es Ihr Mitbewerber tut. Alle, die nicht teilnehmen möchten, sind selbst schuld.

www.bestattertag.de

Feedback

Da den Referenten das Feedback der Teilnehmer am Herzen liegt, wurden in den vergangenen Jahren immer wieder Stimmen gesammelt. Hier finden Sie einen kleinen Auszug:

- ” Saugut. Hier wird nichts unter den Teppich gekehrt.
- ” Endlich mal eine Veranstaltung, die mir gute Ideen geliefert hat. Daumen hoch!
- ” Ein Firmenvideo für Bestatter? Das finde ich klasse.
- ” Der Tag heute hat sich echt gelohnt. Ich werde gleich alles mit meiner Frau besprechen.
- ” Tolle Vorträge!!!! Mir hat außerdem gut gefallen, dass ich mich mit Kollegen austauschen konnte. Oft sind die Probleme doch ähnlich, egal, ob das Unternehmen groß oder eher klein ist.
- ” Jetzt ist mir klar, was wir beim Umbau beachten müssen.
- ” Ich komme schon zum dritten Mal hierher. Es wird immer besser.
- ” Ehrlich gesagt hätte ich nie gedacht, dass man rechtliche Fragen so lebendig und interessant besprechen kann...
- ” Ich habe nie wirklich über mein Schaufenster nachgedacht. Jetzt weiß ich, was ich tun muss.
- ” Angehörigen wegen offener Rechnungen hinterherzutelefonieren, war für mich immer ein Horror. Ich bin froh, dass es dafür eine andere Lösung gibt.
- ” Ich habe immer wieder überlegt, zum Bestattertag zu kommen, und habe es dann doch nicht getan, weil ich an der Effizienz gezweifelt habe. Heute war ich da. Und ab jetzt bin ich ein Fan:)



Alle weltweiten Bestattungsgebiete finden Sie auf unserer Homepage: www.seebestattung-albrecht.de

Seebestattungen in der Nordsee

Seebestattungs-Reederei Albrecht
 Friedrichsschleuse 3a
 26409 Carolinensiel-Harlesiel
 Tel.: 044 64 - 13 06
 Fax: 044 64 - 80 37
www.seebestattung-albrecht.de

Harlesiel

Bensersiel

Norddeich

Sylt

Seebestattungs-Reederei Albrecht

Foto: Bestattungsinstitut 'Am Thielenplatz'



Mehr Zeit für unsere Kunden

Die BW im Gespräch mit Dirk und Fiona Klein

Seit zehn Jahren führt Dirk Klein das Bestattungsinstitut am Thielenplatz in Uetze – und er ist damit extrem erfolgreich. Wir wollten natürlich wissen, wie er in so kurzer Zeit so viel erreicht hat und was seinen guten Ruf ausmacht. Also haben wir nachgefragt ...

BW: Herr Klein, Sie entstammen keiner Bestatterfamilie, sondern sind als Quereinsteiger in diese Branche gewechselt. Woher kommen Sie ursprünglich und warum diese Entscheidung?

DK: Ich habe 22 Jahre im Management und Vertrieb gearbeitet. Diesen Job habe ich geliebt, aber mit 800 bis 900 Kilometern täglich im Auto, zwei Büros und einem Zweitwohnsitz in Schwerin ist das gesundheitlich irgendwann einfach nicht mehr machbar. Viele Jahre habe ich schon davon geredet, dass wenn ich im Leben noch mal was an-

deres machen wollte, dürfte, müsste, dann würde es Bestatter sein. Der eigentliche Auslöser kam dann aber erst, als ich nach einem Schlaganfall und diversen Erkrankungen wirklich etwas ändern musste. Also habe ich meinen Traum zum Beruf gemacht.

BW: Warum ausgerechnet diese Branche?

DK: Tatsächlich durch Zufall – weil ich irgendwann in den 90er-Jahren auf ein Buch gestoßen bin: Bunte Särge. Es ist der Bericht einer jungen Berliner Bestatterin auf dem Weg in die Selbstständigkeit. Eigentlich wollte ich ja einen Krimi für den Urlaub kaufen, nur war es dann gar kein Krimi. Doch was sie beschrieben hat, ihre Erfahrungen und alles, das hat mich einfach begeistert. Ich habe gedacht: Ja, das wäre was für mich.

BW: Und was haben Sie dann getan?

DK: Das war ja erst viele Jahre später. 2005 habe ich zunächst ein sehr langes Praktikum gemacht, bei der Firma Wiese in Hannover. Ich wollte wissen, ob mir das liegt. Und am Ende war dann klar: Ja, das ist genau der richtige Beruf. Bis heute habe ich keine einzige Minute bereut.

BW: Ihr Praktikum war also gut?

DK: Absolut. Ich bin der Familie Wiese sehr dankbar für die Zeit, die ich dort verbringen durfte. Auch nach meiner Firmengründung hat mich Jan Burmeister-Wiese senior beständig unterstützt. Bei Problemen konnte ich mich jederzeit an ihn wenden und er hat mir geholfen, recht zeitnah in den Bundesverband aufgenommen zu werden – was ja auch nicht selbstverständlich ist. Mittlerweile ist er selbst in Rente, aber wir stehen noch immer in regelmäßigem Kontakt.

BW: Wie sahen Ihre ersten Erfahrungen als eigenständiger Bestatter aus?

DK: Als Erstes musste ich feststellen, dass man auf dem Land kein Bestattungsinstitut einmieten kann. Ich war dazu gezwungen, eine Immobilie zu erwerben, weil mich als Mieter keiner haben wollte. Außerdem hatte ich zu dem Zeitpunkt noch vier Kollegen, die ich jetzt nicht mehr habe. Der letzte Kollege hat Anfang diesen Jahres seinen Betrieb geschlossen.

BW: Ihr Erfolg zeigt, dass Sie in den letzten zehn Jahren ziemlich viel richtig gemacht haben. Was ist Ihr Erfolgsgeheimnis?

DK: Da ich aus dem Vertrieb kam, wusste ich, dass das Wichtigste in diesem Job ein guter Service ist. Das war von Anfang an mein Ansporn und unseren Anspruch haben wir bis heute sehr hochgehalten.

BW: Wie drückt sich das aus?

DK: Dass wir unseren Kunden – wenn gewünscht – einen Komplettservice anbieten. Dazu gehören dann auch Vorgänge wie Wohnungsauflösung, Makler bestellen und die Begleitung zur Testamentsvollstreckung. Wir unterstützen von ganz vorne bis ganz hinten, mit allem, was dazugehört. Und ganz hinten heißt, wir haben im Haus einen eigenen Trauerkreis mit Psychotherapeutin, den unsere Kunden einmal im Monat kostenlos besuchen können. Unser Service reicht also weit über den Zeitpunkt der Bestattung hinaus.

BW: Frau Klein, Sie haben kürzlich Ihre Ausbildung zur Bestatterin abgeschlossen und unterstützen nun seit September Ihren Vater im Familienunternehmen. Wie fühlt sich das an?

FK: Es ist auf jeden Fall anders – man hat viel mehr Verantwortung als vorher. Ich hatte schon in der Ausbildung die Möglichkeit, vieles selbstständig zu machen und selbst zu planen, es ist aber schon ein anderes Arbeiten. Nun muss ich selber Entscheidungen treffen und eben auch die Verantwortung dafür übernehmen. Erst habe ich häufig nur dabeigesessen und zugehört. Doch durch das starke Wachstum in der letzten Zeit ergaben sich schnell Situationen, in denen ich einspringen und somit komplett eigenständig in Gespräche gehen musste.

Ich wurde ins kalte Wasser geschmissen und musste schwimmen lernen. Eigentlich die beste Art und Weise.

BW: Und mittlerweile fühlen Sie sich sicher im Umgang mit Angehörigen?

FK: Ich habe das Gefühl, dass ich das umfangreiche Know-how aus drei Jahren Ausbildung inzwischen recht gut anwenden kann. Natürlich ist es immer noch ein Reinwachsen und es gibt immer wieder mal Situationen, in denen ich meinen Papa zurate ziehe oder mit Kollegen spreche. Aber das ist ja auch richtig so und der ständige Austausch ist für alle eine Bereicherung. Überhaupt haben wir ein extrem gutes Netz in Hannover und Umgebung, alle sind sehr hilfsbereit.

BW: Sie sagen es, Vernetzung ist ja generell ungemein wichtig – erst recht für Unternehmer. Dazu gehört dann auch, nicht immer alles allein bewältigen zu müssen. Herr Klein, Sie arbeiten seit zweieinhalb Jahren

mit der Adelta.Finanz AG zusammen und informieren über die Website auch Ihre Kunden umfassend darüber. Wie kam es zu diesem Schritt?

Unsere Aufgabe ist es, uns um die Kunden zu kümmern, nicht um die Ausfälle. Mit dem Service der Adelta ist das wieder problemlos möglich.

DK: Mit dem zunehmenden Wachstum habe ich irgendwann gemerkt, dass Zeitmanagement sehr schwierig wird, wenn man sich ständig um Ausfälle und Zahlungsforderungen kümmern muss – mit Rechtsanwälten und Gerichten und allem, was dazukommt. Ich habe mir gesagt: Nein, das kann ich nicht mehr. Ich muss diese Zeit für meine Kunden nutzen. Die Adelta kannte ich schon von verschiedenen Messen. Also habe ich einen Termin ausgemacht und im Gespräch mit Frau Strunz-Happe sind wir dann zu der Erkenntnis gekommen, dass das ein guter Weg ist. Seitdem laufen unsere Rechnungen über die Adelta, was eine ungemeine Entlastung ist. Wir haben einfach mehr Raum für unsere eigentliche Aufgabe. Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt, das ist ganz wichtig.

FK: Wir verstehen auch nicht so ganz, warum nicht mehr Bestatter diesen Weg beschreiben. Einige sind womöglich gehemmt, weil sie Angst haben, dass Kunden negativ darauf reagieren. Aber wir haben bislang durchweg positive Erfahrungen gemacht. Es gibt schon mal Kunden, die nachfragen, warum wir das machen. Wenn man es dann aber erklärt und erzählt, dass sogar eine Ratenfinanzierung möglich ist, wird es immer sehr gut angenommen. Das ist ja auch für

Angehörige eine große Erleichterung, wenn man nicht gerade Unsummen zu Hause rumliegen hat.

DK: Und das längere Zahlungsziel ist ein wichtiger Punkt. Außerdem gibt dieser Weg uns als Bestatter eine ganz andere Möglichkeit der Liquidität.

BW: Also war es die richtige Entscheidung?
DK: Eindeutig ja. Unsere Aufgabe ist es, uns um die Kunden zu kümmern, nicht um die Ausfälle. Mit dem Service der Adelta ist das wieder problemlos möglich.

FK: Ja, denn die Adelta ist durchweg seriös – nicht nur in der Zusammenarbeit mit uns, sondern auch gegenüber unseren Kunden. Und sie hat die Erfahrung im Bestattungswesen, das Know-how und das Feingefühl dem Kunden gegenüber. Da gibt es keine harschen Formulierungen in Schreiben, wo sich ein Angehöriger in seiner empfindlichen Situation womöglich beleidigt fühlt.

BW: Wir freuen uns, dass Sie so gute Erfahrungen gemacht haben. Zuletzt nur noch eine Frage: Was sind Ihre besonderen Wünsche oder Ziele für die nächsten Jahre?

DK: Ich habe noch achteinhalb Jahre bis zur offiziellen Rente – die möchte ich mit viel Freude in diesem Beruf verbringen. Und einen guten Raum für die nächste Generation schaffen. Nach seinem Studium wird mein Sohn als Betriebswirt ins Familienunternehmen einsteigen. Und vielleicht haben wir dann auch schon eine Bestattermeisterin Fiona Klein.

FK: Ich finde es toll, mit unseren Kunden zu wachsen. Und wünsche mir natürlich, dass wir auch weiterhin so ein gutes Feedback bekommen wie bisher.

BW: Vielen Dank für das Gespräch und viel Erfolg für die Zukunft.

bestattungsinstitut-am-thielenplatz.de

LAVABIS Hygiene Online

Bestatterbedarf	Desinfektion und Reinigung	Hygienebekleidung
Bestattungskosmetik	Embalming-Geräte und Instrumente	Praktische Sets
Chirurgische Instrumente	Embalming-Produkte	Wasch- und Seziertische

Bestatterbedarf für hygienische Versorgung der Verstorbenen rund um die Uhr unter www.lavabis.de Online bestellen. Europaweite Lieferung.

LAVABIS GmbH · Steilshooper Allee 49 · 22309 Hamburg
☎ +49 (0)40 46655525 · 📠 +49 (0)40 46655527 · ✉ info@lavabis.de

Es geht nicht um Geschmack

Ihre Räume müssen zunächst einmal funktionieren.

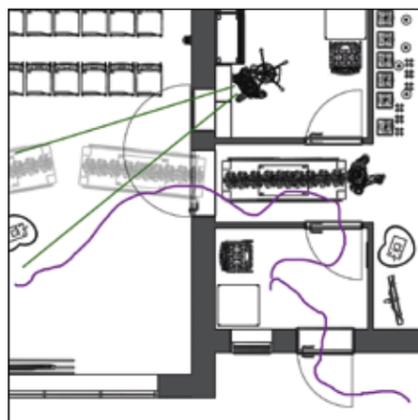
Text & Grafiken:
Dipl.-Ing. Architektur
Karsten Schröder

Soll sich der Kunde bei Ihnen wohlfühlen, dann bekommen Sie die planbaren Einflüsse in den Griff. Lange bevor der gute Geschmack oder die extravagante Geste Einzug hält, muss klar sein, wie der Kunde eintritt, begrüßt wird und in welchen Schritten er mit diesem meist ungewohnten Thema in Berührung gebracht wird. Analysieren und optimieren Sie die Wege der Vorbereitung. Trennen Sie öffentliche, halböffentliche und private Bereiche klar voneinander und lassen Sie Ihre Technik in den Technikräumen verschwinden.

Schon bei der Grundstückssuche sollten Sie sich fragen: Worauf habe ich wirklich Lust? Gehöre ich zu den aktiven Bestattern mit Vortragsreihen, Hauskonzerten und unzähligen Tagen von offenen Türen, oder gehöre ich eher zu den stilleren? Es gibt Grundstücke im städtischen Gefüge, die einen sehr aktiven Bestatter voraussetzen, und es gibt Grundstücke, die das nicht unbedingt verlangen.

Beim Raumprogramm sollte Ihnen klar sein, welche Flächen Sie Ihrer Gemeinde schenken wollen, und vor allem, was diese voraussichtlich bereit ist anzunehmen. Bieten Sie nur

die kleine Abschiednahme für den engsten Familienkreis, als Ergänzung zu den Räumen am Friedhof, oder schon die Aussegnungsfeier für 100 Personen mit Abschiedsrundgang am offenen Sarg und anschließender Teetafel? Holen Sie sich lange im Vorfeld Ihre Zahlen auf den Tisch und die Stadt mit ins Boot. Formulieren Sie offen, was Sie vorhaben, und nehmen Sie Ihrer Behörde und der Kirche die Furcht vor Konkurrenz. Richtige Trauerarbeit spart der Gemeinde auf lange Sicht Millionen und Sie als nach wie vor erster Ansprechpartner nehmen sich dieser Aufgabe an. Sie leisten einen enormen Beitrag zur Bestattungskultur Ihrer Region.



Bei der Flächenermittlung kommt es auf großzügige Rückzugsbereiche und eine reibungslose Bedienung dieser Räume an. Ankommen, verweilen, sich Halt geben und sammeln sollte problemlos möglich gemacht werden. Lassen Sie sich nicht so sehr daran messen, wie viele Stühle untergebracht wurden, sondern daran, ob die Garderobe an der richtigen Stelle sitzt, ob man den Weg zum Waschraum findet und ob es eventuell in Sichtweite einen geschützten Platz für die beruhigende Zigarette gibt. Die Waschräume, Personalräume und eventuelle Geruchsschleusen Ihrer hygienischen Versorgung benötigen



Flächen. Vor Kühlräumen gilt Gleiches wie vor Fahrstühlen: Den gleichen Platz für drinnen bereitet man auch draußen. Der Flächenbedarf für einen Ausstellungsraum ist naturgemäß sehr groß, aber auch hier zählt nicht Quantität. Für Ihren Ausstellungsraum gilt: Nicht möglichst viele Särge machen den Umsatz, sondern ein möglichst hoher Anreiz zur Durchführung einer besonderen und würdevollen Abschiednahme. Durch Aufweitung und Verdichtung bringen Sie in jeden noch so kleinen Ausstellungsraum eine Rangfolge. Sollte der Bestand nicht so viel hergeben, machen Sie eine Sache richtig: Entweder die perfekte Ausstellung oder die perfekte Abschiednahme.

Mit Raumgestaltung führen Sie Ihren Besucher und geben ihm Sicherheit im richtigen Verhalten.

Bei der Zuordnung der Räume sehen Sie zu, dass Ihr Kunde auch alles zu sehen bekommt. Ihr komplettes Leistungsspektrum. Der Weg in Ihre Ausstellung kann gar nicht lang genug dafür sein! „Hier unsere Trauerbibliothek, das Kurzzeit-Kolumbarium, das kleine Spielzimmer, unser Garten des Gedenkens, der Raum zum Abschied an der Urne, die Feierhalle, das Trauercafé ...“ Ihrem Kunden zeigen Sie auf dem Weg von einem Raum ganz beiläufig den anderen. Ordnen Sie einen halböffentlichen

Rückzugsbereich in unmittelbarer Nähe zum Abschiedsraum, aber in einem angemessenen Abstand zum Verwaltungsbereich an. Stellen Sie sicher, dass ein Rückzug zur intimen Beratung gewährleistet ist. Akustisch deutlich getrennt von den anderen Räumen, aber mit offenen Sichtbezügen in umliegende Bereiche.

Mit Raumgestaltung führen Sie Ihren Besucher und geben ihm Sicherheit im richtigen Verhalten. Nicht übergroße Hinweisschilder, sondern eher Farben und Formen sollen verdeutlichen, an welcher Stelle das Refugium Ihres Gastes beginnt und wo es endet. Verraten Sie Ihrem Gast, wenn Ihnen danach ist, etwas von Ihrer Person und Ihrem Hintergrund. Wer nimmt sich hier Zeit für mein Anliegen? Was sind das für Menschen, mit denen ich die Inhalte der Trauerrede besprechen werde und die meinen liebsten Angehörigen demnächst versorgen? Ein lieb gewonnenes Einrichtungsstück oder auch nur eine Fotografie an der Wand verrät von Ihnen. Öffnen Sie sich, dann öffnet sich auch Ihr Kunde. Ein Gesellenstück aus längst vergangenen Tagen, etwas stolpernd in den modernen Neubau integriert, ist wesentlich verbindender und menscheln-

der als ein geschliffenes Prachtstück aus der Mailänder Möbelwelt. Natürlich auch die Geschichte Ihres Unternehmens, mit den damaligen Stadtteilen, den Fassaden und den Gründungsvätern, stehend vor Ihren nostalgischen Fahrzeugen.

Bei der Ausstattung lassen wir dann den Geschmack herein. Aber nicht nur. Hier kommt es auf hohe haptische Qualität an. Nehmen wir zum Beispiel Ihren Stuhl. Natürlich ist Ihr Stuhl vierbeinig, besitzt auf den Boden abgestimmte Fußgleiter, hat keine Armlehnen, eine durchgehende Rückenlehne, ist stapelbar und sein Bezugstoff ist abgestimmt auf Ihr Farbkonzept. So weit, so schön. Das Wesentliche und Krönende Ihres Stuhls ist aber seine solide Verarbeitung und das wertige, warme Holz. Man sitzt einfach gerne auf Ihrem Stuhl, man streichelt gerne über Ihren Beratungstisch, wundert sich über Ihren tollen Bodenbelag und freut sich über Ihre Vorhangstoffe! Kommt Ihre Ausstattung höherwertig rüber, gelingt es Ihnen auch in Ihrem Ausstellungsraum höherwertige Ware zu verkaufen. Das eine führt zum anderen.

www.2plus-konzeptionen.de



Karsten Schröder

Nach einer Bauzeichnerlehre in Stuttgart und einigen Jahren in einem Wiener Planungsbüro studierte Karsten Schröder an der Universität Siegen Architektur. Nach einem Lehrauftrag im Fach Entwerfen trat er durch Zufall in die Bestattungswelt. Für diese Branche bearbeitet er in seinem Hamburger Büro zurzeit das 164ste Projekt.



Nur sprechende Menschen können helfen

FRIEDHOF HEUTE – Modernes Friedhofsmarketing



Illustration: fotolia.com/adam121

Was ist nun also mit dem geänderten Zitat in der Überschrift gemeint?

Ganz einfach: Auf die Kommunikation und die Transparenz kommt es an. Der Kunde, der die Beratungsdienstleistungen des Bestatters in Anspruch nimmt, hat ein Recht darauf, so informiert zu werden, dass er eine Entscheidung treffen kann, die ihn auch morgen noch zufriedenstellt. Im Trauerfall ist es für die Angehörigen aufgrund der emotionalen Belastung schon schwierig genug, sich Gedanken zu machen und festzulegen.

Neben den ganzen Einzelheiten, die eine persönliche Bestattung und Trauerfeier ausmachen, sind es doch vor allen Dingen auch das Grab und der Friedhof, der für Trauernde eine große Bedeutung hat. Nicht zuletzt deshalb, weil es ein integraler Bestandteil unserer Kultur ist. Die Hinterbliebenen müssen mit dem Verlust eines Menschen weiterleben. Das Grab ist für die Trauerbewältigung ein wichtiger Ort: heute, morgen und mit Sicherheit auch in der fernen Zukunft. Vielen Trauernden ist das nicht sofort

bewusst, weil sie im Trauerfall zunächst nur den Verlustschmerz fühlen und mit den vielen Entscheidungen überfordert sind. Hier ist der Bestatter gefragt. Er muss seinem Kunden erklären, welche Grabmöglichkeiten es gibt, und ihn über die Vor- und Nachteile sowie über die Besonderheiten der Friedhöfe vor Ort informieren. Dabei kann er sich auch mit der Friedhofsverwaltung kurzschließen und einen Termin auf dem gewünschten Friedhof vereinbaren, damit sich der Kunde ein Bild machen kann.

In vielen Familien ist zum Beispiel die **Anonyme Bestattung** ein Thema. Vielleicht hat der Opa oder die Oma irgendwann einmal erwähnt: „Kinder, ich brauche später kein teures Grab.“ Ob sie es wirklich so gemeint haben, steht oft in den Sternen. Schnell ergibt sich für die Betroffenen der Gedanke: Es gibt nur teure und anonyme Gräber. Dazwischen gibt es nichts. Aber bevor sich der Kunde für die namenlose Bestattung entscheidet, sollte er wissen, dass es durchaus hierfür Alternativen gibt, und zwar für je-

den Geldbeutel. Und wenn man mal ganz ehrlich ist: Wer möchte schon irgendwohin verstreut werden und wem hilft es, wenn er den verstorbenen Angehörigen nicht an seinem Grab besuchen kann? Ein Lebensende ohne ersichtliche und greifbare Würdigung? Nicht selten stellen später viele Angehörige fest, dass ihnen doch das Grab fehlt. Eine Entscheidung mit Reue verbunden kann bereits im Vorfeld durch Aufklärung und Informationen vermieden werden.

Die **Baumbestattung** erfreut sich als naturnahe Alternative in den letzten Jahren zunehmender Beliebtheit. Wissen Ihre Kunden, dass es inzwischen sogar auch Friedhöfe in der Nähe gibt, die diese Bestattungsart anbieten? Viele Friedhöfe erstrahlen bereits als waldähnliche Anlage. Der Vorteil für die Hinterbliebenen: Das Grab ist generell gut erreichbar, man ist flexibel und lange Autofahrten müssen nicht in Kauf genommen werden.

Und da ist noch das Thema **Grabpflege**, das vielen Trauernden Kopfzerbrechen bereitet. Die Bepflanzung und Begrünung des Grabes mit den eigenen Händen ist für die

Trauerbewältigung sehr hilfreich. In vielen Familien ist es jedoch nicht möglich, sich um die Instandhaltung regelmäßig zu kümmern. Vielleicht wohnen die Kinder und Enkel zu weit entfernt oder haben schlichtweg keine Zeit und keine Lust dazu und die Witwe oder der Witwer kann aus gesundheitlichen Gründen diesem Ritual nicht nachkommen. Oft entsteht damit ein Teufelskreis, denn zu wissen, dass sich niemand um die letzte Ruhestätte kümmern kann, mit der Gewissheit, dass diese auf Dauer verwahrloset wird, ist für die Trauerbewältigung überhaupt nicht hilfreich.

Viel besser ist es da zu erfahren, dass es mit der Dauergrabpflege Wege gibt, die das Grab in einer würdigen Erscheinung erhalten. Und auch hier gibt es nicht nur die Varianten „teuer“ oder „billig“, sondern durchaus Angebote, die dem eigenen Etat entsprechen. Das gilt auch für die Dienstleistungen des Steinmetzbetriebs.

Wie so oft in unserem Leben stehen Trends wie kurzfristige Kosteneinsparungen gegen kulturelle Traditionen und langfristige Werte. Der Begriff „beisetzen“ ist seit dem 15.

Jahrhundert belegt, der Begriff „bestatten“ seit dem 17. Jahrhundert – beileibe keine Eintagsfliegen und das aus guten Gründen. Und somit zurück zum Titel dieses Artikels „Nur sprechende Menschen können helfen“: Für die langfristige Zufriedenheit eines Kunden ist es wichtig, ihn über alle Möglichkeiten zu informieren bezüglich der persönlichen Grabwahl und -pflege sowie der Grabmalgestaltung. Vielleicht kommt er auch nach einer gewissen Zeit wieder, um sich für die persönliche und transparente Beratung, die ihm geholfen hat, zu bedanken. Und genau dieser Kunde wird Ihre Adresse mit Sicherheit weiterempfehlen.

Und allen, die noch genauer wissen möchten, warum der Friedhof und die Wahl der letzten Ruhestätte für die Trauerbewältigung und die Trauerkultur so wichtig sind, empfehlen wir den Besuch auf unserer Internetseite. Damit können Sie Ihren Kunden eine Adresse nennen, die wertvolle Informationen und Hilfestellungen enthält. Empfehlen Sie uns gerne weiter.

www.friedhof-heute.de

Manchmal ist mehr einfach mehr. Die Bedeutung von Aufklärung und Kommunikation für die langfristige Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Text:
Walter Spillmann,
Alexander Führer und
Britta Schaible

Eigentlich kennt man die obige Redensart eher in der Form: „Nur sprechenden Menschen kann geholfen werden.“ Das stimmt natürlich. Und jeder Kunde, der seine Wünsche klar äußert, kann auch für sich viel erreichen. Das Einfühlungsvermögen des Bestatters ist groß, reicht aber in der Regel nicht zum Gedankenlesen aus.

Mobile Lautsprecheranlagen für Bestattungen

Neue gesetzliche Bestimmungen!
Wir liefern zukunftsichere, gebühren- und anmeldefreie Funkfrequenzen!

Wahlweise:
Sender
- Handmikrofone
- Ansteckmikrofone
- Headsetmikrofone

LINN SPRACHVERSTÄRKER

- Hochwertige, robuste Profigeräte, glasklarer Klang, auch auf weite Entfernungen
- Einsetzbar in und vor der Trauerhalle, am Grab, im Friedwald, ...
- Laiensichere Bedienung
- Individuelle Ausstattungen durch Bausteinsystem
- Einspielen ausgewählter Trauermusik möglich
- Kürzeste Aufbauzeiten dank:
 - drahtloser Mikrofontechnik
 - netzunabhängigem Akkubetrieb
- **Unverbindlicher Teststellungsservice**
- Wir betreuen Sie auch nach dem Kauf, eigene Technikabteilung - schnelle Bearbeitung

LINN SPRACHVERSTÄRKER e.K.
 DONATUSSTR. 156 50259 KÖLN
 TEL 02234 / 2004040 FAX 02234 / 2005240
 info@linn-sprachverstaerker.de

Profitieren Sie von unserem **Beratungsservice!**
 Unter **02234 / 200 40 40** stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.
 Oder besuchen Sie uns unter:
www.linn-sprachverstaerker.de



Entlastung durch digitale Innovationen

Den Alltag der Bestatter entlasten, damit diese sich wieder voll und ganz der Begleitung der Angehörigen und ihrem Kerngeschäft widmen können: Das ist die Vision des Software-Unternehmens Pacemo, das im September 2016 nach nur 8 Monaten Entwicklungsarbeit online gegangen ist und der Branche den Weg in die Digitalisierung ebnen möchte.

Digitalisierung der Bestattungsbranche

Die Digitalisierung hat nahezu alle Bereiche des Alltags erfasst. Und auch der Dienstleistungssektor erfährt eine digitale Durchdringung. Experten sprechen schon von der Dienstleistung 4.0. Doch das soll nicht bedeuten, dass das Soziale an Bedeutung verliert. Im Gegenteil: Zwischen Technologie und Automatisierung ist es der Mensch, der alles zusammenhält. Das gilt in Zeiten von Internetdienstleistungen und Online-Bestattungsangeboten vor allem für das Berufsbild der BestatterInnen. Damit der Verstorbene und die trauernden Hinterbliebenen eine achtsame und individuelle Begleitung erfahren, haben die Gründer Timm Wienberg und Lennart Guth die Bestattungssoftware Pacemo entwickelt.

Hand in Hand mit lokalen BestatterInnen

„Das Thema begleitete mich schon seit einiger Zeit“, berichtet der Unternehmer Wienberg. Vor drei Jahren starb urplötzlich sein Vater. Erstmals persönlich mit der Ohnmacht und dem Schmerz des plötzlichen und endgültigen Verlustes konfrontiert, musste er sich mit Dingen auseinandersetzen, die ein trauernder Mensch nicht allein zu bewältigen vermag. „Meine Frau arbeitet zudem selbst als Bestatterin und Sterbeamme. Daher weiß ich, dass die Tätigkeit durch Formalien und eine unglaubliche Fülle an Bürokratie geprägt ist und oft kaum Zeit für das wirklich Wesentliche bleibt. Unser Ziel ist es darum, die Einfachheit zurück in den beruflichen Alltag zu bringen, damit der Mensch und seine Trauer im Mittelpunkt bleiben.“ Dafür führen Wienberg und Guth viele Gespräche mit lokalen Bestattern, die stetig am Feedbackprozess für die Entwicklung beteiligt sind. Das wachsende Team von Entwicklern arbeitet auf Hochtouren, um die Software bis ins kleinste Detail auf die Bedürfnisse und Anforderungen moderner Bestattungsinstitute anzupassen. Online können Interessenten die Software kostenlos 30 Tage lang testen, per Live-Chat Feedback und Wünsche äußern und sich selbst von den Vorteilen überzeugen. So wollen die Gründer gewährleisten, dass die Software auch wirklich innovativ für die Nutzer ist und den beruflichen Anforderungen gerecht wird.

Flexibilität fördern

Jeder Sterbefall kann digital verwaltet werden, Dokumente, Vorsorgeverträge sowie Rechnungen lassen sich mit wenigen Klicks erstellen, Aufgaben können abgespeichert

werden, damit sie nicht aus dem Blick geraten. Ein Highlight ist die Vorlagen-Funktion, mit der User per Drag & Drop die hochgeladenen Formulare ausfüllen können. „Wir möchten Abläufe vereinfachen und eine aufwendige, papierlastige Administration durch digitale Prozesse ersetzen“, betonen die Geschäftsführer und ergänzen: „Mit Pacemo erhalten unsere Kunden die Möglichkeit, sich voll und ganz auf ihre Kernaufgabe zu konzentrieren. Darüber hinaus können sie flexibler arbeiten.“ Pacemo geht damit auf einen weiteren Bedarf moderner Bestattungsinstitute ein. Denn eine cloudbasierte Softwarelösung gab es in dieser Art bisher nicht. Diesem Problem haben sich die Gründer von Pacemo bewusst gewidmet. So ermöglicht die Software seinen Nutzern, auch von unterwegs auf alle wichtigen Informationen aus der Cloud zuzugreifen. Weil es sich bei der Software um eine „Software as a Service“ handelt, müssen Bestatter sie nicht auf ihrem Rechner installieren, um sie nutzen zu können.



Vertrauen und Sicherheit

„Natürlich haben wir uns auch mit der Frage der Sicherheit auseinandergesetzt“, sagt Lennart Guth. „Schließlich arbeiten Bestatter mit sehr sensiblen Daten.“ Wie beim Online-Banking werden diese darum über eine 256-bit-Verschlüsselung übertragen. Gespeichert werden sie unter strengen Auflagen und Vorgaben der ISO-Norm 27001 im Pacemo-Rechenzentrum in Frankfurt. Denn Vertrauen, Verantwortung und Authentizität als Unternehmer gegenüber ihren Kunden und Mitarbeitern nimmt für die jungen Unternehmer Guth und Wienberg einen sehr hohen Stellenwert ein. Damit wollen sie eine Unternehmensphilosophie etablieren, die einem ganzheitlichen Ansatz folgt. So ist es ihnen zwar einerseits ein Anliegen, das Digitale in die Branche zu bringen, aber mit dem Appell, das Soziale dabei nicht aus dem Blick geraten zu lassen. Sie wollen die Mobilität der Branche fördern und dennoch mit ihrer Software vor allem die Begleitung durch den Bestatter vor Ort und somit die regionale Bestattungskultur unterstützen.

Die Pacemo GmbH entwickelt eine digitale Softwarelösung für die Bestattungsbranche. Die Firma wurde am 22.02.2016 gegründet und hat ihren Firmensitz in Hamburg. Derzeit beschäftigt sie fünf Mitarbeiter.

www.pacemo.de



SEEBESTATTUNGS-REEDEREI NORDDEICH NORDSEE

- seit 1996 Seebestattungen ab Norddeich, Norderney, Juist, Borkum und Baltrum mit der MS „Groninger“ – bis zu 13 Personen
- Seebestattungen Spanien, Costa Blanca, Altea mit der „Blue Moon“ – bis zu 8 Personen
- Die Angehörigen haben bei uns exklusiv die Möglichkeit, an der Gedenkstätte „Meeresblick“ am Norddeicher West Hafen ihrer Verstorbenen durch das Anbringen einer Namensplakette zu gedenken.

Stoppels Sailing GmbH & Co. KG | Steffen Scheepker
Hattermannsweg 18 | 26506 Norden-Norddeich | Tel. 0 49 31/9 55 24 32
mobil 0175 2022233 | info@stoppels-sailing.de | www.seebestattungen.org

ESCHKE Bestattungsfuhrwesen

Familienbetrieb in 4. Generation seit 1910



Würdevolle Fernüberführungen deutschlandweit & europaweit
Vertrauen Sie unserer Erfahrung!

Umfassendes Leistungsspektrum für:
Bestatter · Friedhöfe · Krankenhäuser
Callcenter bundesweit · Tag und Nacht

Lauterstr. 34 · 12159 Berlin-Friedenau
Tel: 030 - 851 55 72 · Fax: 030 - 851 52 10
www.bestattungsfuhrwesen.de

Mit uns lebt Ihr Lebenswerk weiter.

Sie suchen nach einem Nachfolger für Ihr Bestattungsinstitut? Tragen Sie sich mit dem Gedanken, Ihr Bestattungsunternehmen zu verkaufen?

Qualitätszertifizierter
Bestattungsdienstleister

EUROCERT

DIN EN ISO 9001
QMZ 02053

Wenn Sie keinen Nachfolger innerhalb der Familie finden, sind wir jederzeit an einem Gespräch zum Verkauf interessiert. Erfolgreich geführte Bestattungsunternehmen im gesamten Bundesgebiet finden innerhalb der AHORN Gruppe eine neue Zukunft, so dass Ihr Lebenswerk fortbesteht.

Ronald Dahlheimer
0531 / 580 896 11
ronald.dahlheimer@ahorn-ag.de
www.ahorn-ag.de



 *Westhelle Köln* GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

Abwechslung gefällig?! Acryl-Glas Dekorationen & Einrichtungen immer wieder **NEU**



Dekorationen & Einrichtungen für die Aufbahrung und Präsentation aus Acryl-Glas • schlichtes, modernes und zeitloses Design geben Ihrer Aufbahrung oder Ausstellung Leichtigkeit und Großzügigkeit • individuelles Dekorieren – immer wieder neu • Produkte sind miteinander kombinierbar

© Design ist gesetzlich geschützt.

www.westhelle-koeln.de • Tel.: 02 21 - 39 57 16

Das persönliche Gespräch ist durch nichts zu ersetzen

Die Bestattungswelt im Gespräch mit Hermann Reiter, Leiter des Vertriebs Region Mitte/Süd bei der ADELTA.FINANZ AG.

BW: Seit Kurzem hat das Vertriebsteam der ADELTA.FINANZ AG mit Ihnen Verstärkung bekommen.

HR: Ja, das ist richtig. Die ADELTA.FINANZ AG wächst und hat in vielen Bereichen das Personal qualifiziert aufgestockt. Um eine nachhaltige Bestandskundenbetreuung sowie weitere Akquisenachfrage bedienen zu können, hat sich der Vorstand entschieden, auch den Vertrieb zu verstärken. Am 2.1.2017 habe ich das Vertriebsgebiet Mitte/Süd übernommen. Als einer der Ansprechpartner für die vertrieblichen Belange des gesamten Dienstleistungsspektrums bin ich zusammen mit meinen Vertriebskollegen für den Auf- und Ausbau von Bestandskunden sowie die Akquisition von Neukunden zuständig. In enger Zusammenarbeit mit unseren Geschäftsbereichen und Partnern biete ich unseren Kunden eine professionelle Betreuung an. Für neue Interessenten stehe ich für ein erstes, völlig unverbindliches ca. 30-minütiges Informationsgespräch im Haus des Bestatters zur Verfügung. Vielfach ist es für den Bestatter einfacher, sich direkt von mir persönlich beraten zu lassen, direkt Fragen stellen zu können, als sich durch schriftliches Material alleine zu informieren.

BW: Wie sind Sie zur ADELTA.FINANZ AG gekommen?

HR: Ich kannte das Unternehmen schon seit Jahren und finde auch das Premiumprodukt Adelta.BestattungsFinanz hochinteressant. So habe ich mich Mitte des Jahres 2016 beworben und wurde nach guten Gesprächen eingestellt.

In Düsseldorf habe ich Einblick in die verschiedensten Bereiche dieses auf den Bestattungsmarkt spezialisierte Finanzdienstleistungsinstituts erhalten. So konnte ich für einige Wochen die anspruchsvolle und zeitintensive Bearbeitung im Backoffice-Bereich miterleben.



„Vielfach ist es für den Bestatter einfacher, sich direkt von mir persönlich beraten zu lassen.“

Hermann Reiter ADELTA.FINANZ AG

Der Ankauf der Forderungen ist eben nur ein Baustein unserer Dienstleistung. Neben der Abwicklung von Ratenzahlungen, der Betreuung von Nachlass- und Erbschaftsangelegenheiten und Sterbegeldversicherungen erledigen wir auch die besonders zeitintensive Betreuung von Sozialamtsfällen. Jeder, der schon einmal mit Sozialamtsbestattungen zu tun hatte, weiß, wie viel Aufwand und wie viel Zeit benötigt wird, um solche Vorgänge abzuschließen.

BW: Wieso haben Sie sich entschieden, zur ADELTA zu wechseln?

HR: Das Ziel der ADELTA.FINANZ AG ist es, die führende Stellung im Markt nicht nur zu behaupten, sondern weiter auszubauen. Schnell wurde mir klar, dass eine Win-win-Situation für beide Seiten entsteht, hinter der ich voll stehe und die ich guten Gewissens verkaufen kann, wenn es eine

partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen ADELTA und dem Bestatter gibt.

BW: Die Bestattungsbranche war ja nicht neu für Sie?

HR: Nein, ich war in den letzten 12 Jahren als Außendienstmitarbeiter für die Sargfabrik Stahl GmbH tätig. Die Erfahrung erklärungsbedürftiger Produkte habe ich mir davor im Versicherungsaußendienst angeeignet. Durch meine vertriebliche Tätigkeit für die Firma Stahl habe ich so den normalen Arbeitsalltag eines Bestatters mit seinen kleinen und größeren Problemen kennenlernen dürfen.

BW: Wie haben Sie die Zeit bis jetzt bei der ADELTA.FINANZ AG erlebt?

HR: Als neuer Mitarbeiter sollte man einfach mit offenen Augen durchs Unternehmen gehen und immer Neues zum eigenen, jahrelangen Erfahrungsschatz hinzulernen wollen. Ganz wichtig ist in diesem Zusammenhang das Thema Schnittstellen, d.h. ein übergreifendes Interesse über die eigene Abteilung hinaus. Man sollte sich immer fragen, wo endet eigentlich mein Job, wo beginnt der nächste und wie geht das nahtlos ineinander über. Die Möglichkeit zu haben, Prozesse vor Ort beim Bestatter zu erleben und die Schnittstellen zur ADELTA.FINANZ AG zu optimieren, ist es, was mir Spaß macht.

Besonders gefallen hat mir von Anfang an die Wertschätzung und Anerkennung, die mir entgegengebracht wurde. Ein Team mit einem guten Arbeitsklima sowie ein Chef, der hinter seinen „Leuten“ steht, hinterlässt von Anfang an ein gutes Gefühl. Hier profitiert man sehr viel von den Erfahrungen der „alten Hasen“ in der Branche. So integrieren sich innovative Ideen mit einer gesunden Basis. Durch die Zusammenarbeit vieler Kollegen, die einen bei der Zielerreichung unterstützen, entsteht ein guter Mix aus Qualität, Zuverlässigkeit und Professionalität. 

 www.adeltafinanz.com

Funeral Equipment mit modernster Technik

Die HKD Systems GmbH ist seit vielen Jahren ein erfolgreicher Anbieter für die Bereiche der professionellen Beschriftung und Kennzeichnung sowie für mobile Dekoration.

Das mittelständisch geführte Unternehmen mit Sitz in Mönchengladbach ist in der Branche der Primus für Beschriftungslösungen für Bestatter rund um das Holzkreuz, den Sarg, die Urne und Inventarkennzeichnung. In den vergangenen Jahren hat die Firma außerdem die mobile Dekoration als einen weiteren wichtigen Schwerpunkt entwickelt.

HKD Systems setzt den Fokus auf einfach zu bedienende Beschriftungsgeräte, die perfekte Ergebnisse erzielen. Als erstes Unternehmen führte HKD Systems vor über fünf Jahren die Luminara Kerzen in die Bestattungsbranche ein und hatte damit, im Rahmen von Dienstleistungen für Brandschutz und Arbeiterleichterung für Bestatter, bereits damals die Nase vorne.

Das Unternehmen verfügt darüber hinaus auch über eine langjährige Erfahrung im Nachrüsten von vorhandenen Kerzensystemen wie z. B. Flüssigwachs- und Echtwachskerzen. Hierbei ist die Herkunft der Kerzen völlig unerheblich. Innerhalb der Projektierung wird stets darauf geachtet, dass eine preiswerte und praktikable Lösung verwirklicht wird.



Mobile Dekoration

Aus diesem Know-how, dem besonderen Auge und Ohr für das Zeitgeschehen sowie mithilfe von aufmerksamer Marktbeobachtung wurde der Bereich mobile Dekoration entwickelt. Hierzu gehören z. B. leichte Kerzenständer im klassischen und im modernen Design. In der Produktion liegt das besondere Augenmerk auf der Entlastung für den Bestatter: Optimale Transportmöglichkeiten, die Leichtigkeit und Flexibilität stehen im



Vordergrund. Hier verbinden sich moderne Techniken und ein besonderer Materialmix – stets auf dem Stand der aktuellen Indus-
trietechnik.

Bei der HKD finden Kunden einzigartige Design-Kerzenständer, die regelmäßig in limitierten Auflagen kreiert und produziert werden.

Ein umfangreiches Lager, der eigene globale Einkauf und eine eigene Produktion mit schlanker Hierarchie sowie kurze Entscheidungswege zeichnen HKD Systems aus. Die Maxime ist, preiswerte Lösungen nach den Bedürfnissen der Kunden zu einem fairen Preis anbieten und verkaufen zu können.

Die langjährige Erfahrung und Kompetenz spiegeln sich in der Qualität der Leistungen und im Service des Unternehmens wieder. HKD entwickelt konsequent mit seinen Kunden Produkte und Dienstleistungen weiter. Für individuelle Wünsche und Anfragen steht das HKD-Team jederzeit gerne zur Verfügung und sorgt für eine zeitnahe und sorgfältige Umsetzung.

www.holzkreuzbeschriftung.de

mobile Dekoration, Pflanzen

Beschriftung

Dauner Str. 6
D-41236 Mönchengladbach
www.holzkreuzbeschriftung.de
info@hkd-systems.de
Tel. 02166 687 68-90
Fax 02166 687 68-79

follow us on

HKD Systems GmbH Funeral Equipment

Reutlinger Friedhofstage und Fachtagung 2017

Der 7. Reutlinger Friedhofstag bietet am 27. April 2017 einen guten Rahmen, um sich bei der detaillierten Leistungsschau über aktuelle Produkte aus den Bereichen Bestattungsbedarf, Friedhofs- und Kommunaltechnik zu informieren.

Ideal ist das Ausstellungsgelände auf dem Reutlinger Hauptfriedhof „Römerschanze“. Auf den noch nicht belegten Gräberfeldern findet sich ausreichend Platz, um technisches Gerät im Einsatz zu erleben oder selber zu testen. Ebenfalls im Freigelände gibt es eine Fahrzeugschau moderner Bestattungswagen. In dem angrenzenden Ausstellungszelt präsentieren die Aussteller ein breites Sortiment an Bestattungsbedarf, Softwarelösungen, Arbeitsschutzmitteln und nützlichen Produkten für den täglichen Arbeitseinsatz auf einem Friedhof.

Am Vortag, dem 26. April 2017, findet eine Fachtagung statt. Namhafte Referenten sowohl aus der Praxis als auch aus dem universitären Bereich gehen auf aktuelle Themen aus dem Friedhofswesen ein.



Die Reutlinger Friedhofstage sind eine interessante Plattform für den Austausch.



Die etablierte Konferenz bietet den Teilnehmern interessante Vorträge und die Möglichkeit, sich in der Diskussion untereinander auszutauschen.

Mit dem Reutlinger Friedhofstag wurde somit aus der Kombination von Fachseminar und Fachausstellung ein optimales Forum zum Erfahrungsaustausch der Fach- und Führungskräfte im Friedhofswesen aus dem gesamten Bundesgebiet geschaffen.

Für den Besuch des kostenpflichtigen Fachseminars ist eine Anmeldung erforderlich. Die Ausstellung ist bei freiem Eintritt von 9–17 Uhr geöffnet.

www.reutlinger-friedhofstag.de

Letzter Aufruf nach Indien!

Entfliehen Sie dem Alltag. Entfliehen Sie dem Winter.

Wie wäre es mit einem besonderen Reise-Highlight im Frühjahr? Der Veranstalter Art Travel Forum hat noch wenige Plätze für die Leserreise nach Indien frei. Vom 10.–22. März 2017 haben Sie die Möglichkeit, diesen besonderen Kontinent und interessante Sehenswürdigkeiten und eine Kultur, die ihresgleichen sucht, kennenzulernen.

Indien ist das außergewöhnliche Reiseziel, das Tradition, Schönheit, Kulturgeschich-

te und Spiritualität verbindet. Der Reiseveranstalter Art Travel Forum hat für die Bestattungsbranche ein ganz besonderes Programm erstellt: der Besuch der Städte Neu-Delhi, Varanasi und Kalkutta. Außerdem sind viele Aktionen geplant, wie z. B. eine Flussfahrt auf dem Ganges und verschiedene Ausflüge zu den beeindruckenden Sehenswürdigkeiten und Bauwerken. Fachspezifische Besichtigungen und Tages-touren, die Sie mit der Welt der indischen

Bestattungskultur vertraut machen, runden diese besondere Reise ab. Besichtigen Sie die imposanten Orte, Friedhöfe, Mausoleen, Bestattungseinrichtungen und Krematorien, die sicherlich einen bleibenden Eindruck hinterlassen werden.

Weitere Informationen können jederzeit gerne telefonisch oder per E-Mail bei Michaela Hörburger angefordert werden: Tel. 07531 942 96 10 oder hoerburger@arttravelforum.com. www.arttravelforum.com



Ein schönes Messe-Ritual für die Branche

Jetzt auch international

Die Forum Befa ist für die Bestattungsbranche ein unverzichtbarer Treffpunkt zur Intensivierung und Anbahnung erfolgreicher und interessanter geschäftlicher Verbindungen und Kooperationen. Auch in diesem Jahr gibt es wieder zwei Termine, die Sie sich unbedingt merken sollten.

Der erste Termin findet am 13. Mai in Hamburg statt und im Herbst geht es über die bundesdeutschen Grenzen hinaus. Die Forum Befa wird vom 22.–23. September in der Kulturstadt Salzburg/Österreich ihre Zelte aufschlagen: ein besonderes Highlight, das nicht nur die Herzen aller Mozartfans und Anhängern von runden Leckereien aus Nougat und Pistazien-Marzipan höher schlagen lässt.

Die Top-Location in Hamburg
Aber erst einmal zurück zur bevorstehenden Veranstaltung in Hamburg im Mai. Bereits zum sechsten Mal gastiert der Branchentreff in der Hansestadt. Als Location mit besonderem Flair hat sich in den vergangenen Jahren die Eventhalle Schuppen 52 für die Fachmesse bewährt. Dieses Mal jährt sich sogar schon der vierte Besuch an diesem Standort. Aussteller und Messebesucher finden hier ein Messeambiente, das seinesgleichen sucht. Der Schuppen ist ein denkmalgeschützter klassischer Kaischuppen aus der Kaiserzeit und einer der wenigen im Hamburger Hafen, die noch erhalten sind. Mit einer ca. 7000 m² großen Ausstellungsfläche, optimalen Parkmöglichkeiten und aufgrund der zentralen Lage bietet dieser Ort eine hervorragende Infrastruktur. Durch die direkte Nähe zum Wasser entsteht eine

authentische und maritime Atmosphäre, die typisch für die Stadt Hamburg ist. Da ist es nicht verwunderlich, dass diese Veranstaltungshalle im Jahr 2014 als Gewinner des „Location Award“ in der Kategorie Locations für Großveranstaltungen über 1.000 Personen hervorgegangen ist und sich sogar gegen prominente und attraktive Adressen aus Berlin durchsetzen konnte. Und wer nach dem Aufenthalt auf der Messe vielleicht noch den einen oder anderen Tag zum Verweilen Zeit hat, wird in Hamburg sowieso nicht enttäuscht. Die Stadt bietet nicht nur viel Sehenswertes, sondern auch das gewisse Urlaubsgefühl aufgrund der besonderen Lage.

Ein großes Spektrum
Neben den interessantesten Perspektiven, die die Stadt und die Location bieten, ist es aber

auch vor allem das besondere Messegefühl, das die Forum Befa einzigartig macht. Es ist die Verbindung aus einem vielseitigen Angebot, das in einer ansprechenden Atmosphäre präsentiert wird. Auf der Forum Befa spüren Aussteller und Besucher das familiäre Ambiente. Hier gibt es für jeden Zeit, sich zu informieren, sich auszutauschen und Kontakte zu knüpfen und neu zu beleben. Namhafte Aussteller aus unterschiedlichen Bereichen werden hier mit ihrem Angebot präsent sein und stellen ihre Innovationen vor. Hierzu zählen nicht nur Produkte und Trends, wie z. B. Urnen, Särge, Dekorationen und Wäsche- oder Hygieneartikel. Dienstleistungen, die den Alltag des Bestatters erleichtern, werden für die Branche immer wichtiger.

Die Forum Befa – immer am Puls der Zeit
Und auch dieses Mal hat die Forum Befa wieder einen inhaltlichen Schwerpunkt. Der Fokus der kommenden Fachmesse liegt auf der digitalen Veränderung in der Gesellschaft. Hierzu gibt es zwei Fachvorträge. Geschäftsführer Oliver Eiler, Firma Columba, wird ab 11.00 Uhr das Thema „Bestattungswesen im digitalen Zeitalter – was bringt die Digitalisierung für Betrieb und Kunden?“ ansprechen



und Christian Meier (Leitung Design & Online) von der Firma Rapid Data setzt sich um 14.30 Uhr mit der Frage „Wie digital darf Trauer sein?“ auseinander. Freuen Sie sich auf einen lebendigen Messetag in einer freundlichen und entspannten

Atmosphäre. Wir sind ganz sicher, dass es am 13. Mai wieder einen interessanten Puls für die gesamte Branche geben wird. Eine rechtzeitige Anmeldung ist unbedingt empfehlenswert.

www.forum-befa.de

**Wir suchen
abgeschriebene Bestattungswagen**

der Baujahre 1965 bis 2000
(auch in schlechtem Zustand)
für den Export oder Museum –
nicht fahrbereit.

Großvolumige Motoren/ohne KAT
kein Problem.
KFZ ab Baujahr 2000 in
kommissionsweisem Verkauf.
Leihwagen zur Überbrückung möglich!

KFZ-Handel R. Stock Wuppertal/Penzlin
Tel. 0171-8005073 cardepot.stock@gmx.de

**Bestattungswagen Daimler Benz
Typ 116 280 SE mit H-Kennzeichen
zu verkaufen**

Erstzulassung 10.04.1975,
245.500 km, TÜV 12.2018

Weiter Informationen und Anfragen
unter 0178-5239774

REEDEREI HUNTEMANN

individuell
besonders
kostengünstig

**SEEBESTATTUNG –
ein unvergessliches Erlebnis**

**Fordern Sie
kostenlose
verkaufsfördernde
Materialien
bei uns an!**

REEDEREI HUNTEMANN GMBH
Schleuse 2
26434 Hooksiel
Fon: 0 44 25/17 37
www.reederei-huntemann.de

gebrauchte-bestattungswagen.de



Edler Bestattungswagen Mercedes Vito 116 CDI 163 PS neues Modell, 1/2 Sargausbau
Automatik, Klima, Navigation und Rückfahrkamera, ILS Licht,
Neuwagen - sofort verfügbar

Bestattungen WOLF OHG

Südstraße 7-9 57632 Eichen info@bestattungen-wolf.de Tel. 0170-7722320

7. Reutlinger Friedhofstag Friedhof Römerschanze

Spezialisten stellen aus:

- Fachmesse am **27. April 2017** für Bestattungsbedarf, Friedhofs- und Kommunaltechnik

Freier Eintritt 9 – 17 Uhr

Informationen unter: www.reutlinger-friedhofstag.de

Fachtagung Friedhofstag

H3 Schulungszentrum
Eningen u. Achalm

Experten unter sich:

- Fachtagung am **26. April 2017** mit hochwertigem Vortragsprogramm

Teilnahme jetzt sichern!

Informationen + Anmeldung: www.reutlinger-friedhofstag.de

Licht und Leuchter

Waren aus NE-Metallen und Metallgestaltung

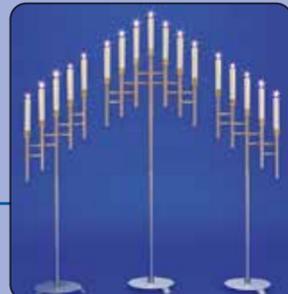
Vollendete und zeitlose Edelstahldekorationen, die in Punkto Verarbeitungsqualität und Vielseitigkeit keine Wünsche offen lassen. Oberteile und Grundfüße lassen sich innerhalb unseres Programmes vielfältig kombinieren. Wir fertigen nach Ihren Wünschen bis hin zum maßgeschneiderten Unikat und liefern das komplette Zubehörprogramm für die stilvolle Trauerfeier.



Ralf Krings seit 1985

Waren aus NE-Metallen
Metallgestaltung
Donatusstraße 107-109 · Halle E1
50259 Pulheim

www.licht-leuchter.de
e-mail: Ralf.Krings@t-online.de
Telefon 0 22 34/92 25 46 · Mobil 01 72/2 89 21 57
Telefax 0 22 34/92 25 47



Ein Mehrwert für jedes Bestattungsinstitut:

Nutzen Sie die Vorteile der modernen Kommunikation und die zusätzliche Möglichkeit des professionellen Trauerdrucks.

Mit der „eierlegenden Wollmilchsau“:

Samsung MultiXpress X7400LX

**Drucken, Scannen,
Kopieren und Faxen** (optional)

Jetzt informieren!

02374/4042 oder unter
www.wormstall-trauerdruck.de

wormstall
wormstall bürotechnik



Seebestattung

Der maritime Abschied in Nord- & Ostsee

Sylt | Warnemünde

Wismar | Nordstrand | Usedom



- ⚓ Erfahrung seit mehr als 20 Jahren
- ⚓ eigene Flotte an über 5 Standorten
- ⚓ stilvolle und komfortable Räumlichkeiten
- ⚓ maritime Trauerfeiern für bis zu 100 Gäste (standortabhängig)
- ⚓ auch anonyme & stille Seebestattungen möglich
- ⚓ Gastronomie und Service an Bord

www.seebestattung-adlerschiffe.de

ADLER-SCHIFFE

Ansprechpartner: Karin Micklisch & Petra Krüger · Tel. 0 46 51 - 98 70 814 · seebestattung@adler-schiffe.de
Zentrale: Adler-Schiffe GmbH & Co. KG · Boysenstr. 13 · 25980 Sylt/Westerland

TERMINE

MESSEN

26.-27.04.2017
Reutlinger Friedhofstage, Reutlingen

12.-13.05.2017
Leben und Tod, Bremen

13.05.2017
Forum Befa, Hamburg

24.-26.05.2017
Funermostra, Spanien

25.-27.05.2017
PIETA, Dresden

BESTATTERTAG INTENSIV

Veranstaltung für Bestatter und Friedhofsgärtner

15.02.2017 Kassel
15.03.2017 Frankfurt am Main
22.03.2017 Salzburg/Österreich
26.04.2017 Osnabrück
10.05.2017 Leipzig

Anmeldung und weitere Informationen unter www.bestattertag.de

FRIEDHOF HEUTE - MODERNES FRIEDHOF-MARKETING

Weitere Informationen finden Sie unter www.friedhof-heute.de

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

30.03.2017 Münster
20.07.2017 Stuttgart

Weitere Informationen zu den Veranstaltungen unter www.friedhofsverwaltungstag.de

WORKSHOP LAVABIS BESTATTUNGSKOSMETIK

11.02.2017 Hamburg
18.03.2017 Köln
08.04.2017 Berlin
24.06.2017 Osterburken
29.07.2017 Hamburg

Anmeldung und weitere Informationen unter www.lavabis.de

INSERENTEN

2 Daxecker Sargerzeugung
www.daxecker.at

3 Reederei H. G. Rahder GmbH
www.seebestattung-buesum.de

5 Bestattertag
www.bestattertag.de

7 Nano Solutions GmbH
www.nanogermany.de

8 Seebestattungs-Reederei Albrecht
www.seebestattung-albrecht.de

11 Lavabis GmbH
www.lavabis.de

12 ikt Lenz GmbH & Co. KG
www.naturume.de

13 Messe Dresden Pieta
www.pieta-messe.de

15 Linn Sprachverstärker
www.linn-sprachverstaerker.com

17 Seebestattungsreederei Norddeich
www.seebestattungen.org

17 Eschke Bestattungsfuhrwesen GmbH & Co. KG
www.bestattungsfuhrwesen.de

18 Ahorn AG
www.ahorn-ag.de

18 Westhelle Köln GmbH
www.westhelle-koeln.de

20 HKD Systems GmbH
www.holzkreuzbeschriftungen.de

23 Reederei Huntemann GmbH
www.reederei-huntemann.de

24 Bestattungen Wolf OHG
www.bestattungen-wolf.de

24 Reutlinger Friedhofstag
www.reutlinger-friedhofstag.de

24 Ralf Krings Licht & Leuchter
www.licht-leuchter.de

25 Wormstall Bürotechnik
www.wormstall-bt.de

25 Adler-Schiffe GmbH & Co. KG
www.adler-schiffe.de

26 PaxMare Seebestattungsreederei der Hammonia GmbH
www.seebestattungen-paxmare.de

27 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

28 Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de

BEILAGEN

Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

Forevent GmbH
www.forum-bestattung.de



„Himmlich schwerelos!“

BestattungsFinanz von ADELTA bringt eine angenehme Leichtigkeit in mein Berufsleben, die ich sehr zu schätzen weiß.

Sascha Behrens
Bestatter und Segelflieger,
Behrens Bestattungshaus,
Friedrichsfehn-Edeweicht

www.adeltafinanz.com

Nehmen Sie direkt mit uns Kontakt auf:
Schinkelstraße 44a | 40211 Düsseldorf | Fon: +49 (0) 211/35 59 89-0 | info@adeltafinanz.com

ADELTA.FINANZ AG
Vertrauen – Sicherheit – Zuverlässigkeit

Michael und Mariella Richter
Concordia Bestattungsinstitut, Konstanz

Online
erfolgreicher
sein:
webtool.de

Gelassen in die Zukunft blicken.

 **RAPID DATA**
Ihr Erfolg ist unser Programm

PowerOrdo Scivaro Webtool PowerOrdo Krematorium

Rapid Data GmbH Telefon +49 451 619 66-0 info@rapid-data.de www.rapid-data.de