



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche
Ausgabe 01.2022

Alle gut verfolgten Dinge hatten bisher Erfolg.

Friedrich Nietzsche

Nachhaltigkeit und nachhaltige Lösungen
für die Bestattungsbranche



Jenseits des Üblichen.



Daxecker[®]
SARGKULTUR AUS ÖSTERREICH



Liebe Leserin, lieber Leser,

wussten Sie, dass das Wort „nachhaltig“ bereits im Jahr 1880, im sogenannten Urduden, Erwähnung findet? Dieser erschien übrigens damals erstmalig unter dem Titel „Vollständiges Orthographisches Wörterbuch der deutschen Sprache“.

Heute verbinden wir primär mit dem Begriff Nachhaltigkeit ein umweltbewusstes Handeln und den verantwortungsvollen Umgang mit unseren Ressourcen: eine Haltung, die für die Menschen in ihrem privaten und beruflichen Alltag immer wichtiger wird. Erfreulicherweise gibt es immer mehr interessante Entwicklungen und Konzepte, die gegen die Schnelllebigkeit und die Wegwerfmentalität steuern.

„Sich auf längere Zeit stark auswirkend“ – das sagt der Duden zur Bedeutung des Wortes nachhaltig. Ob im Rahmen von Bestattungen, auf dem Friedhof oder betriebsintern: Sie können mit Ihrem Unternehmen einen entscheidenden Beitrag leisten.

Übrigens gibt es auch Marketingmaßnahmen mit nachhaltigem Erfolg. Inspirationen zu diesen und weiteren wichtigen Themen gibt es auf den nachfolgenden Seiten.

Herzlichst

Ihr BestattungsWelt-Team

Britta Schaible
Redaktion

Nicola Tholen
Projektleitung



14

Bestellqualität

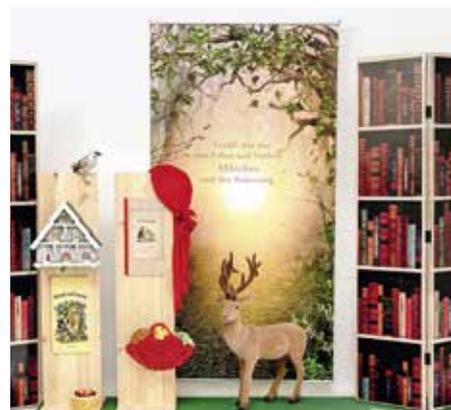
Dipl. Ing. Architektur Karsten Schröder



16

Partnerschaftlich denken und handeln

Die BW im Interview mit Hans-Joachim Frenz, ADELTA.FINANZ AG



18

„Macht doch bitte mal das Fenster auf!“

Was möchten Sie eigentlich mit Ihren Schaufenstern kommunizieren?

BEITRÄGE

- 3 **Editorial**
- 6 **Das Wesentliche**
Erasmus A. Baumeister
- 10 **Der Tod hat keinen Platz mehr im Leben**
Die BW im Interview mit Marco Klöber, Bestattungsinstitut Uwe Schuster und Bestattungshaus Schuster-Griete
- 12 **Perspektiven der Verantwortung**
Jule Baumeister, Baumeister & Baumeister
- 14 **Bestellqualität**
Dipl. Ing. Architektur Karsten Schröder
- 16 **Partnerschaftlich denken und handeln**
Die BW im Interview mit Hans-Joachim Frenz, ADELTA.FINANZ AG
- 18 **„Macht doch bitte mal das Fenster auf!“**
Dekoration war gestern.
- 20 **Große Entlastung und echte Hilfe**
Der Abmelde-Assistent für Bestatter und ihre Kunden
- 22 **Mehr Nachhaltigkeit auf dem Friedhof**
Der „Bienenhain“ der BOLLERMANN GmbH
- 23 **Schwarzwald For Future**
Leave Green – die nachhaltige Linie
- 25 **Nachgelesen**
Der BW-Buchtip
- 26 **Termine/Inserenten**

IMPRESSUM

<p>Herausgeber VerlagBestattungsweltLtd c/o ADELTA.FINANZ AG Marc-Chagall-Straße 2 40477Düsseldorf</p>	<p>Redaktionsanschrift VerlagBestattungsweltLtd Jakob-Esser-Platz 2 50354 Hürth Telefon: 0173-9449522 info@bestattungswelt.com www.bestattungswelt.com</p>	<p>Chefredaktion und Projektleitung Britta Schaible Nicola Tholen</p> <p>Erscheinungsweise zweimonatlich</p> <p>Nächster Anzeigen-/Redaktionsschluss 11.03.2022</p>	<p>Gestaltung Florian Rohleder</p> <p>Copyright VerlagBestattungsweltLtd. Nachdruck, Vervielfältigung und elektronische Speicherung, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet.</p>	<p>Für unverlangt eingesandte 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</p>	<p>Redaktion ist der Rechtsweg ausgeschlossen. Es gelten die Mediadaten vom 01.01.2022. € 7,50</p>
---	---	--	---	--	--

Informationen und Anmeldung unter
www.bestattertag.de



Digital

BESTATTERTAG

HÖREN, UMSETZEN, GEWINNEN

**trotz Pandemie,
weil es wichtig ist.**



Dabei sein!

**Aus Ihrem Büro, von zu Hause
oder von wo auch immer Sie möchten.**

Stellen Sie
Fragen per
Live-Chat!

Livestream

MI., 30. MÄRZ 2022, 09:00–16:30

Infos zu unseren Referenten und den Zeiten der einzelnen Vorträge finden
Sie auf unserer Website. Bitte melden Sie sich zum Livestream an unter:



www.bestattertag.de

Sie erhalten den Einladungslink per E-Mail.



Das Wesentliche

Man muss Bestatterin und Bestatter auch können und wollen, um es erfolgreich und gut sein zu können

Text: Erasmus A. Baumeister

Ein ganz sicher nicht realisierbarer Wunsch ist vor einigen Tagen als Anfrage bei mir gelandet.

Der Kopf eines größeren Bestattungsunternehmens mit fast 20 Standorten und mit einem entsprechend großen Team, wünscht sich von uns eine Schulung der beratenden Mitarbeiter. Das ist ganz normal und gehört schon immer zu unserem Leistungsspektrum. Wir bieten hier eine Vielzahl von Coaching-Themen an. Diesmal sollte im Rahmen einer Inhouse-Schulung das Team in die Lage versetzt werden, die Bonität der Angehörigen, also der Auftraggeber, perfekt bestimmen zu können. Ohne die Kooperation mit einem auf die Bestattungsbranche spezialisierten Finanzdienstleister ist dies jedoch in keinster Weise möglich. An was soll in einem zweistündigen Beratungsgespräch eine Bonitätseinschätzung festgemacht werden? Der Kunde des Bestattungsunternehmens

kann im dreckigen Schlafanzug da sitzen, und keiner sieht ihm an, dass er vor Geld kaum geradeaus gucken kann, wenn er die „Geld-spielt-keine-Rolle“-Bestattung für seine geliebte verstorbene Frau beauftragt. Kleidung, Alter, oder Beruf sagen gar nichts über Liquiditätsverhältnisse von Kunden aus. Auto, Bildung und anständiges Benehmen lassen keinerlei Rückschlüsse auf finanzielle Verhältnisse zu. Auch dass der Kunde schon seit 40 Jahren im gleichen Schützenverein wie der Chef ist, sagt gar nichts. Natürlich sind Stammkunden bekannt. Natürlich bekommt man in der Beratung ein Gefühl für die Kunden. Aber der größte Geizhals ist extrem liquide, weil er eben geizig ist. Der perfekt gekleidete, großmäulige Angeber hat seinen letzten Pfennig für seine Designerjacke ausgegeben. Den Wunsch nach dieser nicht möglichen Weiterbildung können wir leider nicht erfüllen. Es gibt großartige technische Möglichkeiten über Kooperationspartner, um dieses Problem zu lösen, aber kein noch so gut geschulter und/oder begabter Mensch kann diese Frage beantworten.

Die optimale Beratung tilgt die Unsicherheiten Ihrer Kunden

Viel wichtiger ist es, die Kunden in Bezug auf die zu planende Bestattung zu erkennen und optimal zu beraten. Dieses Know-how setzt sich aus Erfahrung, Menschenkenntnis, Engagement, Schulung, Empathie und der Eignung für diesen Beruf zusammen. Man muss Bestatterin und Bestatter auch können und wollen, um es erfolgreich und gut sein zu können. Die Hinterbliebenen wissen in der Regel nicht besonders genau, wie sie Omas Beerdigung gerne hätten. Sie haben niemals darüber gesprochen, auch nicht wenn die Großmutter schon seit 10 Jahren im Pflegeheim lebt. Überraschend und plötzlich verstirbt die Tante mit 103, niemand hat mit diesem verstörenden Zwischenfall gerechnet. Die Kunden klingeln, zu zweit, zu dritt, am Bestattungshaus. Nach der Begrüßung werden sie in den Beratungsraum geführt. Sie schauen nach unten, sprechen wenig und leise. Das ist meistens kein Ausdruck großer Trauer, sondern ein konkretes Zeichen von Unsicherheit. Menschen wissen einfach gar nicht, was sie



Wir stellen aus:



nanosecret

nanotrium

info@nanogermany.de

T: (0)2153 127 88 81

nanolifelines

Erinnerungsschmuck + Objekte

Fingerprintschmuck

befüllbar + mit Patentverschluss



Finger, Babyhände + Füße, Pfoten, Handschrift, ...

alles erwartet, wenn eine Bestattung zu planen ist. Oft ist die Sorge vor unüberschaubaren Kosten die alles bestimmende Angst. Oft kommt das Aufleben von Vorurteilen und Klischees der Branche gegenüber dazu, die die Menschen in eine geistige Lähmung versetzen. Oft führt diese Unsicherheit leider zu Entscheidungen der Hinterbliebenen, die nachträglich häufig bereut werden. Die große Rechnung vor dem inneren Auge lässt viele Menschen sofort sagen, dass Omi ganz einfach und bescheiden war und ein anonymes Grab ohne Feier und Gäste mehr als genug ist. Solche Aussagen sind eindeutige Zeichen der Selbstverteidigung, ohne dass irgendein Angriff vorausgegangen wäre. Diese prophylaktische Defensive ist bei Hinterbliebenen durch die Tabuisierung des Themas schon zu einem Standardreflex geworden. Der Besuch in einem Bestattungshaus ist eben als „Non-Alltagsprodukt“ nicht so geübt wie der der Einkauf bei Fressnapf, die Zwischenstation an der Tankstelle, oder der sogar nur einmal jährlich stattfindende Weihnachtsbaumkauf. Ungeachtet eventueller oder auch echter Trauer wecken kein Zahnarztbesuch, kein Elternabend und auch kein Besuch bei den Schwiegereltern so viel Abneigung wie das Gespräch in einem Bestattungsunternehmen. Der Gedanke, dass die Kontaktaufnahme zu einem Bestattungshaus sofort 10.000,00 Euro kostet, ist, obwohl fast jeder schon andere Erfahrungen gemacht hat, immer noch gegenwärtig und meinungsbildend. Der unglaublich seltene Kontakt zu Bestattungsunternehmen lässt in den Gehirnen der Deutschen leider fürchterlich viel Platz zur Ausbreitung und Aufbewahrung von Fehlinformationen und zur großzügigen Archivierung von defizitären Fakten, die overschlaue Nachbarn vor Jahren mal abgelassen haben. Der durchschnittliche Hinterbliebene weiß meistens nicht, was er will, und er weiß meistens nicht, was überhaupt möglich ist. Die große Herausforderung in der Bestattungsberatung ist es jetzt, in maximal zwei Stunden die Hinterbliebenen so zu beraten, das die baldige Beisetzung der Oma für die Familie, die ein geliebtes Mitglied verloren hat, zu einer perfekten und individuellen Veranstaltung wird. Die Trauerfeier, die Blumen, die Rede, der Sarg und die Rituale sind ausschließlich Dinge für die Menschen, die einen Verlust zu verarbeiten haben. Der/Die Verstorbene hat nichts von alledem. Und auch dieser Ge-

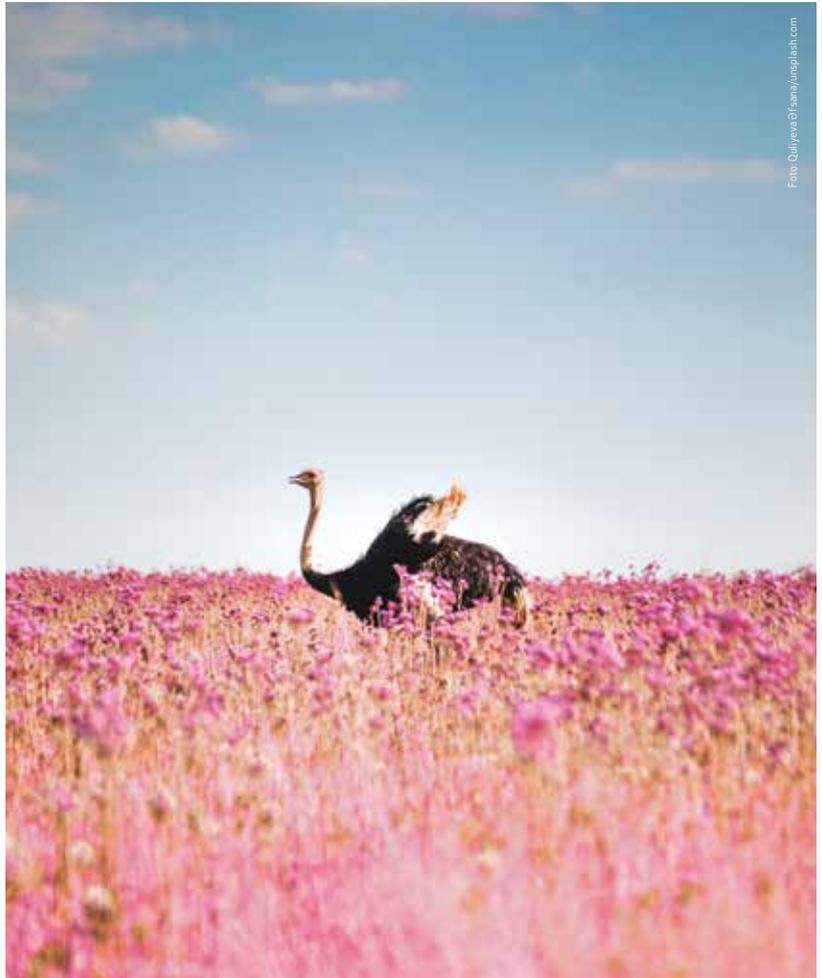


Foto: Ouliyeva Alamy/amyphoto.com

danke geht vielen Angehörigen erst Monate nach der Beisetzung auf. Es ist für sie selbst, für die Lebendigen auf dieser Erde.

Das perfekte kundenorientierte Beratungsgespräch

Die Kunst der guten Bestatterin und die Herausforderung des guten Bestatters bestehen darin, den Kunden nicht den Anonymwunsch auszureden, sondern zu erklären, was das bedeutet, und Alternativen vorzustellen. Die Hinterbliebenen verwechseln häufig pflegefrei mit anonym und müssen gut beraten werden, weil sie in dieser besonderen Situation überfordert sind. Das schlechte Bestattungsunternehmen macht sonst schnell ein Häkchen bei „anonym“, und schon ist hinterher das Geheule groß. Würde, Status, Werte, Rituale, Trauerbewältigung, Leben, Zukunft, Wärme, Hoffnung, Hilfe und Empathie machen ein perfektes kundenorientiertes Beratungsgespräch zur Planung eines individuellen Ab-

schieds aus. Ein Unternehmen, das hier optimale Leistung bringt, ist qualitativ für die Zukunft gut gerüstet. Qualität setzt sich immer durch. Qualität in der Bestattungsberatung ist nicht an der Länge des Gesprächs, nicht alleine an der Auftragssumme und auch nicht an der Höhe des Trinkgeldes für die Mitarbeiter zu bemessen, sondern an der perfekten Umsetzung dessen, was der Kunde selber nicht formulieren kann, und meistens auch noch gar nicht im Kopf hat. Der gute Butler weiß, ohne zu fragen, ob die Queen jetzt einen Tee wünscht, den Hunden lieber ein Leckerli zuwerfen will oder gleich zum Gin übergeht. Genauso erkennen die gute Bestatterin und ihr männliches Pendant die Hinterbliebenen. Und damit das klappt, nehmen wir: Erfahrung, Menschenkenntnis, Engagement, Schulung, Empathie und die Eignung für diesen Beruf. Die fehlerfreie Umsetzung dieser großartigen Beratung auf gleichem Qualitätsniveau ist die nächste Herausforderung, dazu aber mehr in der

Fortsetzung. Wenn die Qualitäten eines Bestattungsunternehmens stimmen, dann ist der Preis für die Angehörigen nicht das Wichtigste. Sie können Ihre Kunden durch Ihre berauschende Leistung so beeindrucken, dass der gerechtfertigte Preis in den Hintergrund tritt und Ihre unendlich breit aufgestellte Kompetenz alles überstrahlt und nachhaltigen Eindruck bei der Familie und den Trauergästen hinterlässt. Eine bessere Investition in die Zukunft Ihres Unternehmens gibt es nicht.

Zeigen Sie, wie 2022 bestattet wird

Sie sind so in der Lage, der Bestattungskultur in Deutschland wieder den Stellenwert zu geben, der notwendig ist, um ein gelebtes Leben zu würdigen. Mit jeder legendären Bestattung, die Sie mit Ihrem Unternehmen realisieren, hängen Sie die Latte für den nächsten Auftrag und die nächsten Hinterbliebenen höher. Lassen Sie sich den Markt nicht durch uninformierte Kunden

Der gute Butler weiß, ohne zu fragen, ob die Queen jetzt einen Tee wünscht, den Hunden lieber ein Leckerli zuwerfen will oder gleich zum Gin übergeht.

kleinmachen, sondern setzen Sie Maßstäbe, sodass Sie sich selbst die Kundschaft von Morgen erziehen. Zeigen Sie, wie 2022 bestattet wird. Erzeugen sie durch uneinholbare Leistung einen „Das-will-ich-auch-so-haben“-Effekt. Der Mensch will geführt werden, gerade zum Thema der Bestattung, dass immer diese große Unsicherheit erzeugt. Sie liefern auf einer nie da gewesenen Ebene Qualität und Beratung und werden jetzt und in Zukunft die Früchte hierfür ernten. Na-

türlich werden Sie diejenigen, die sich diese Zukunft nicht leisten können oder wollen, nicht aus den Augen verlieren, Sie haben für jedes Budget die perfekte Leistung. Aber die individuelle Bestattung muss noch besser und noch umsatzstärker werden, weil Discount- und Entsorgungsbestattung zunehmen. Bestattungsunternehmen haben eine besonders positiv ausgeprägte Zukunftsprognose, wenn eine zeitgeistige Weiterentwicklung stets realisiert wird. Hierzu gehört eine hochqualitative Marketingstrategie. Unter www.erasmus1248.de finden Sie die konzentrierte Erfahrung genau für diese Marktpositionierung und können entsprechende Angebote anfordern. Ein angeborenes Talent zur Bonitätsprüfung über den Geruchssinn gibt es nicht. Eine Begabung für diesen großartigen Beruf gibt es ganz bestimmt, und ohne die geht es nicht, um in der obersten Liga mitspielen zu können.

www.erasmus1248.de



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

NEU! Einrichtung "BAUHAUS" Stil - vielfältig & praktisch



Dekorationen & Einrichtungen "Bauhaus" Stil • praktisch, vielfältig, ineinander setzbar • platzsparend • schnell aufgebaut • Oberflächen nach Wunsch • Sargaufbahrung • Kondolenz Tisch • Hocker & Bank für Aufbahrungsräume • Stelen für Urnen, Kerzen, Bilder • kombinierbar mit den Aufsätzen aus dem Acryl-Programm etc.

www.westhelle-koeln.de · Telefon 02247 968 25 64



Der Tod hat keinen Platz mehr im Leben

Die Bestattungswelt im Interview mit Marco Klöber, Inhaber des Bestattungsinstituts Uwe Schuster und des Bestattungshauses Schuster-Griete

Text: Stefanie Nerge

Die Bestattungskultur erlebt seit Jahren einen massiven Wandel. Alles muss schnell gehen, keiner möchte irgendwem zur Last fallen und viele Menschen haben immer mehr Angst vor der Begegnung mit dem Tod. Marco Klöber, seit 2013 selbstständiger Bestatter in der Oberlausitz, ist mit dieser Entwicklung in seine Selbstständigkeit gestartet und versucht seitdem, mit viel Engagement und einem guten Netzwerk, einen Weg zu finden, dem entgegenzuwirken. Er möchte kein Entsorger sein, sondern auch in Zukunft die Verstorbenen, die ihm anvertraut werden in Würde beisetzen – damit der Tod wieder seinen Platz in der Gesellschaft findet.

BW: Woran merken Sie, dass die Bestattungskultur sich in den letzten Jahren verändert hat?

MK: Ich erlebe bei meiner täglichen Arbeit, dass die Hinterbliebenen sich nicht mehr genug Zeit für den Abschied nehmen. Viele

wollen ihren Verstorbenen vor der Einäscherung bzw. Beisetzung nicht mehr sehen, um Abschied zu nehmen. Sie erkennen nicht, wie wichtig diese wertvolle Erfahrung im Rahmen ihrer Trauerbewältigung sein kann.

BW: Wie treten Sie dem entgegen?

MK: Wir haben uns da ganz breit aufgestellt. Zum einen fangen wir bei den Kindern in den Grundschulen an und erklären unsere Arbeit im Rahmen des Religionsunterrichtes. Wir beteiligen uns am Ethikunterricht in den weiterführenden Schulen, wir geben Seminare in Hospizen und Pflegeheimen und einmal im Jahr kommen die Konfirmanden zu uns. Als Weiteres hat meine Frau eine Ausbildung zur Thanatopraktikerin absolviert, sodass wir die Verstorbenen zur Aufbahrung professionell herrichten können. Und ich bin dazu übergegangen, die Angehörigen nicht mehr zu fragen, ob sie den Verstorbenen noch einmal sehen möchten, sondern wann sie ihn sehen möchten.

Wenn ich merke, dass die Angehörigen große Hemmungen haben, stehe ich an ihrer Seite und unterstütze sie emotional.

Ein weiterer Schritt ist die Bestattungsvorsorge: Hier kann man zu Lebzeiten mit seinen Angehörigen über die eigenen Wünsche sprechen und festlegen, wie die eigene Bestattung später gestaltet werden soll. Ich erlebe jeden Tag, wie entlastend diese Verfügungen für die Angehörigen sind.

Mir persönlich ist es sehr wichtig, dass der Abschied, inklusive der Trauerfeier und der Beisetzung, für die Angehörigen zu einer friedvollen und tröstlichen Erfahrung wird. Mein Team und ich versuchen jede Trauerfeier so persönlich und individuell wie möglich zu gestalten.

BW: Wie machen Sie das?

MK: Wichtig ist, dass die Trauerrede nicht nur über die einzelnen Lebensabschnitte des Verstorbenen erzählt, sondern an die Persönlichkeit erinnert und besonders prä-

gende Momente im Leben hervorhebt. Auch mit der einer individuellen Dekoration bei der Trauerfeier kann man das Leben gut widerspiegeln, indem man zum Beispiel seinen Beruf, seine Hobbys und besondere Interessen thematisch aufgreift.

BW: Und wie begleiten Sie die Hinterbliebenen bei der Grabwahl?

MK: Das ist auch ein ganz wichtiges Thema. Denn eine Grabstätte ist ein wichtiger Bezugspunkt für die Trauer. Die Leute haben teilweise vergessen, wie beruhigend es sein kann zu wissen, wo beispielsweise die Mutter, der Opa oder der Bruder nun sind. Dass man einen konkreten Ort hat, um den Verstorbenen zu besuchen, um zu trauern und zu gedenken.

BW: Nach Ihrer Ausbildung zur Bestattungsfachkraft haben Sie 2010 im Bestattungsinstitut Uwe Schuster angefangen. Heute sind Sie der Inhaber. Wie hat sich das ergeben?

MK: Herr Schuster hatte beide Unternehmen in den 1990er-Jahren aufgebaut und mit 4 Standorten erweitert. 2013 wollte er sich aus persönlichen Gründen etwas verkleinern und bot mir das Bestattungshaus Schuster-Griete zum Kauf an.

BW: Also haben Sie den großen Schritt in die Selbständigkeit gewagt und zugegriffen?

MK: In der Tat und das war ja erst der Anfang. 2019 habe ich zusätzlich noch das Bestattungsinstitut Uwe Schuster mit drei Standorten übernommen.

BW: Wie ging es dann weiter?

MK: Wenn man ein Bestattungsunternehmen kauft, ist der Druck immens hoch. Man hat von heute auf morgen finanzielle Verbindlichkeiten gegenüber der Bank, den Lieferanten und dem Personal. Aber ich hatte von Anfang an Kollegen und Freunde an meiner Seite, von denen ich wertvolle Hilfe bekommen habe. Und der beste Tipp kam von meinem Kollegen René Gube aus Neukirch, der leider viel zu früh verstorben ist. Er gab mir den Rat, mein Debitorenmanagement an die ADELTA.FINANZ AG zu übergeben. Und das war eine der besten Geschäftsentscheidungen, die ich je getroffen habe, denn mit der Übernahme meiner Forderungen hatte ich keine Außenstände mehr. Ich wusste, wenn ich die Rechnung für eine Beisetzung schreibe, habe ich innerhalb von 24 Stunden mein Geld auf dem Konto. Das gibt einem so viel Planungssicherheit und ist, gerade in den ersten Jahren der Selbständigkeit, ein sehr beruhigendes Gefühl.

BW: Gibt es noch weitere Vorteile in der Zusammenarbeit mit ADELTA?

MK: Oh ja, zum Beispiel die Bonitätsprüfung. Ich kann schon, während die Angehörigen durch die Ausstellung gehen und die Trauerwaren aussuchen, prüfen, wie die Bonität der Kunden ist. Und selbst wenn laut Computer keine Bonität vorhanden ist, kann ich eine Lösung finden und den Kunden entsprechend beraten, denn eine würdevolle Beisetzung sollte nicht an mangelndem Budget scheitern.



BW: Gibt es auch Vorteile für den Kunden?

MK: Ja, ganz klar die Ratenzahlung. Das ist eine Option, die sehr häufig gewählt wird und den Hinterbliebenen sehr helfen kann, wenn keine finanzielle Vorsorge für die Beisetzung getroffen wurde.

BW: Ich habe mir sagen lassen, Bestatter machen nicht viel Urlaub. Haben Sie für dieses Jahr schon Urlaubspläne?

MK: Ja, es geht für eine Woche nach Österreich ins Kleinwalsertal zum Skifahren.

BW: Herr Klöber, wir danken Ihnen sehr für dieses informative Gespräch und wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg für die Zukunft!

www.bestattungbezahlbar.de

Seebestattungen ab Cuxhaven/Nordsee -Die Reederei Ihres Vertrauens-

**REEDEREI
NARG**

*Informationen über Seebestattungen
und Gedenkfahrten zum Todestag
erhalten Sie auf Anfrage.*



Reederei NARG | Kpt.-Alexander-Str. 19 | 27472 Cuxhaven

Tel.: (04721) 725 119 | Fax: (04721) 725 100 | info@reederei-narg.de | www.reederei-narg.de



Perspektiven der Verantwortung

„Verstand ohne Gefühl ist unmenschlich, Gefühl ohne Verstand ist Dummheit.“
(Egon Bahr, Talkshow 3nach9, 9. März 1975)

Text: Jule Baumeister

Den ‚guten‘ Mitarbeiter zu finden und eine langfristige Perspektive für den Mitarbeiter UND Sie als Unternehmer zu kreieren, ist mittlerweile zu einem Meisterstück geworden in Deutschland.

Die Gründe für diese oft unlösbar erscheinende Aufgabe sind nicht viele und bekannt. Es fehlen Fachkräfte, es mangelt also an unserem Bildungs-

system von Grund auf, die demografische Entwicklung (realistischer, dafür uncharmanter: die Überalterung der Gesellschaft), wir befinden uns in dem Arbeitsmarkt, der durch den Arbeitnehmer bestimmt wird, das Gleichgewicht ist verloren gegangen.

Darum geht es. Die Perspektive.

Zurück zum Anfang – die Perspektive. Eine Perspektive, die beide Seiten glücklich macht und somit zusammen- und weiter wachsen lässt. Eine Perspektive, die Lust macht auf mehr, Lust auf Zukunft. Eine Perspektive, die Vertrauen schafft und da-

raus ein Verantwortungsgefühl erwachsen lässt – gegenseitig. Darum geht es. Die Perspektive. Perspektive, aus dem Lateinischen: perspicere – hindurchsehen. Also so etwas wie Transparenz – zumindest im Wortsinn. Wir verwenden die Begrifflichkeit gerne mit dem Unterton der Vorausschau. Also eine transparente und (hier) auf jeden Fall positiv konnotierte Zukunftsaussicht. Verantwortungsvolle Vorausschau. Verantwortung auf der Seite des Arbeitgebers und Verantwortung auf der Seite des Arbeitnehmers. Vorausschauend eine Zukunft zu gestalten fängt jetzt an. Und das Jetzt hat, wie ich finde,

einen sehr berechtigten Anspruch darauf, sich gut anzufühlen. Sicherheit, Vertrauen und Transparenz zu bieten. Um – in gegenseitiger Verpflichtung – eine derartige vertrauensvolle und transparente Umgebung zu schaffen, die eine befriedigende Langfristigkeit mit sich bringt, sind beide Seiten gefragt. Im Moment allerdings, ich erwähnte es bereits, wiegt der Arbeitgeberanteil wohl etwas schwerer – bzw. muss der Arbeitgeber mehr in die Waagschale werfen.

Der Booster für das Vertrauensverhältnis

Um diese Atmosphäre zu schaffen, aus der heraus dieses produktive Vertrauensverhältnis resultieren soll/kann, ist es aus meiner eigenen Erfahrung heraus das Sinnvollste und zugleich das Befriedigendste, transparent, offen und geduldig das eigene Tun zu erklären und auf der anderen Seite immer das zu tun, was man sagt – soll heißen: kein Wasser predigen und selbst Wein trinken. Wenn ich meinem Mitarbeiter erläutere, was ich tue, hole ich ihn ins Boot – das schafft eine Vertrauensbasis und überträgt zeitgleich eine gewisse Verantwortung und vor allem Wertschätzung. Eben diese Wertschätzung

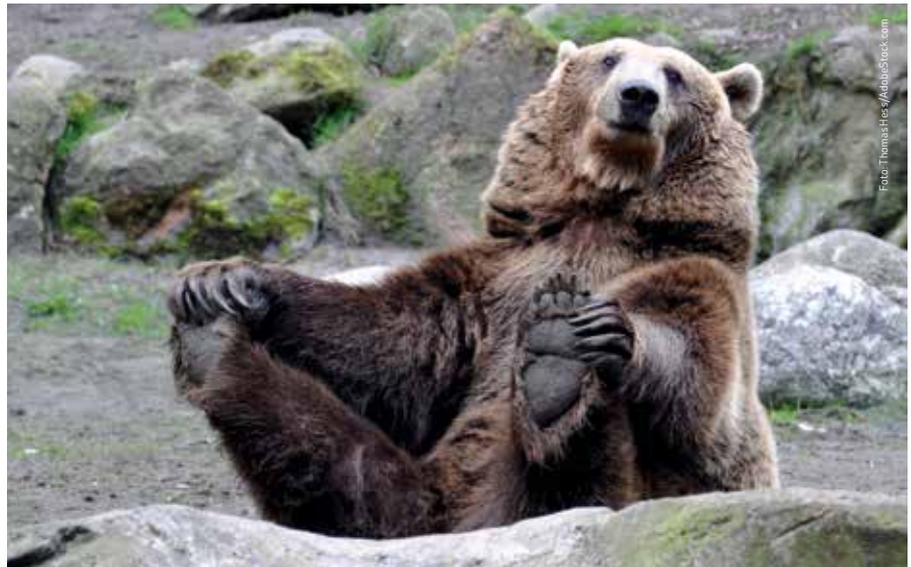


Foto: Thomas Hies / Alamy Stock.com

signalisiere ich als Arbeitgeber, indem ich zu meinem Wort stehe – in jeder Hinsicht. Die Umgebung von Wertschätzung, Transparenz, Verantwortung und Fairness schafft Sicherheit – auf beiden Seiten. Die ist die Basis, auf der man gemeinsam wachsen und zusammenwachsen kann. Und das macht obendrein auch noch richtig Spaß.

Seien Sie Arbeitgeber als ‚ganzer‘ Mensch und bringen Sie Ihre unternehmerischen Fähigkeiten mit Ihren ethischen Vorstellungen und Ihrem Gefühl in Einklang, dann bleibt doch eigentlich nur die GUTE Perspektive. Ich finde, Egon Bahr hatte recht!

www.baumeister-baumeister.de

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

Bestellqualität

Es gibt da jemanden, der sich auskennt.



Text und Grafik:
Dipl. Ing. Architektur
Karsten Schröder

Irgendwo da draußen werden in diesem Moment 3-Millionen-Bauten auf die Wiese gestellt, bei denen der Pausengang aller Mitarbeiter durch die Hygiene führt, Beratungskunden beiläufig in die Bürorechner starren oder Trauergruppen die Tagesplanung miterleben. Baukonstruktiv großartig durchdachte E-70er Neubauten, in denen es am Ende aber immer noch riecht. Häuser mit Abschiedsräumen, frei zugänglich 24/7, aber bei feuchter Luft klappen dort die Angehörigen in sich zusammen. Großartige Architekturen mit sprechender Fassade, zweckdienlichem Farbkonzept und warmweißen Licht, aber die Getränkekisten der Mitarbeiter stapeln sich an der Außenwand der Leichenkühlung. So etwas erfinde ich nicht.

Wie detailliert und bei wem bestellt der Bestatter? Beim Hallenbauer? Ein Bestattungshaus ist, Quereinsteiger aufgepasst, eben nicht nur eine möglichst große Fahrzeughalle mit einigen Abschiedsboxen. Bei der philosophischen "Trauer-braucht-Raum!"-Gruppe, die auch ganz toll KiTa kann? Na dann viel Kondition bei der Vermittlung, welche architektonische Strahlkraft Ihre sensiblen Kunden verstört und Ihre Zahlen nach Eröffnung in den Keller treibt. Beim großen Generalplaner? Der wird erst bei Ihrem Richtfest in der Branche angekommen sein, aber beim nachfolgenden Bau Ihres Mitbewerbers, da kennt er sich dann aus. Ihr Architekt wird es können, aber dieser benötigt Bestellqualität. Die Informationen, die Sie ihm an die Hand geben, müssen auch die detaillierten Abläufe berücksichtigen und Ihren ganz eigenen Weg, Bestattung umzusetzen. Jede kleinste Bewegung. Ich gebe doch nicht zwei Millionen aus und habe dann regelmäßig Dellen in den Särgen, weil die Abstände nicht stimmen.



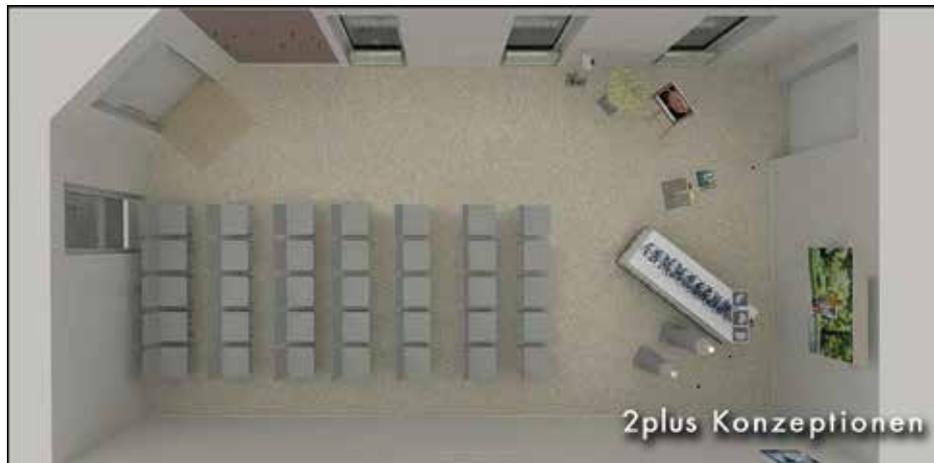
Ich gebe doch nicht 2 Millionen aus und habe dann regelmäßig Dellen in den Särgen, weil die Abstände nicht stimmen.

Ich plane doch nicht auf einer freien Mondlandschaft und der Kunde flaniert nicht am gesamten Leistungspaket vorbei. Es muss doch in Ihrem Haus auf Schritt und Tritt abgeholt und begeistert werden. Selbstverständlich kennt der Bestatter seine gewohnten Funktionsräume ganz genau, aber genügt das, was er bestellt, um auch zukünftig besser zu sein als seine Mitbewerber? Wie weit ist er bereit, seine Neukunden in einem Maß, das nur er kennt, herauszufordern, um die gewohnten Rituale einem sich veränderten Markt anzupassen und dabei möglichst noch Geld zu verdienen?

Da sich ein Artikel in der Bestattungswelt mit Bildern wesentlich leichter liest und ich nicht nur stöhnen darf, zeige ich Ihnen ein „herausforderndes“ Beispiel aus meiner Praxis. Schauen wir uns einen kleinen Abschiedsraum an. Im Zutritt Garderobe und der Blick auf die hinteren Stuhlreihen und am anderen Ende der Aufstellbereich mit Sarg und Rednerpult. Ein klares und gewohntes „Hinten – Vorne“. Ja. Schön. Aber es könnte noch mehr sein. Noch mehr Leistung, noch mehr Ritual, noch mehr Raumfunktion, noch mehr Umsatz.

Es ginge auch folgendermaßen: Ein flexibler Raumteiler mit Monitor (!), der geheimnisvoll aus der Fassade strahlt, gliedert den Zutritt und bietet einen Sitzbereich an, der bei Bedarf Ihren Beratungsraum entlasten kann. Eine lange, unterleuchtete (!) Sitzbank, die der Wand folgt, wird mit einem Kurzzeit –Kolumbarium ergänzt und möbliert auch kleine Abschiednahmen heimelig. Damit wirbt Ihre Fassade in die Tiefe, der Kunde informiert sich über Rituale und Sie können verschiedene Möblierungsvarianten verkaufen.

Dieses Mehr an Funktionen und dieses Mehr an Umsatz lässt sich spielend auf Ihr Büro übertragen; ebenso auf Ihre Ausstellung, auf Ihre Fassade, Ihren Hygieneraum,



ja selbst auf Ihren Flur. Ein Flur ist in einem Bestattungshaus weiß Gott nicht nur Flur, so wie ein WC nicht nur WC ist.

Ja, es gibt jemanden in Ihrer Branche, der sich auskennt. Der Mann kennt fünf Wege, eine Leiche zu kühlen, und hat auch noch Talent im Entwurf. Wäre ja noch schöner, wenn er in 15 Jahren und 250 Aufgaben nichts gelernt hätte. Werfen Sie doch mal einen Blick in sein Angebot und studieren Sie, was alles in der Tüte ist.

www.2plus-konzeptionen.de



Karsten Schröder bietet für Bestattungsunternehmen landesweit Ortstermine an. Mit den Ergebnissen seiner Arbeit vor Ort verhilft er jedem Bauherren zu einem perfekten Start bei der Arbeit mit seinem ortsansässigen Architekten. Raumliste, Leitfaden und Kostenschätzung hält der Bestatter noch am selben Abend in seinen Händen.



SEEBESTATTUNG AB BÜSUM/NORDSEE

Die letzte Ruhe auf See



REEDEREI
H.G. RAHDER




Tel. (0 48 34) 93 81 11 · Fischerkai 2 · 25761 Büsum · www.seebestattung-buesum.de · info@seebestattung-buesum.de

Partnerschaftlich denken und handeln

Hans-Joachim Frenz, Direktor Gesamtvertrieb der ADELTA.FINANZ AG,
im Interview mit der Bestattungswelt

Die ADELTA.FINANZ AG ist seit 15 Jahren bundesweit erfolgreich tätig und entlastet Bestattungsunternehmen von aufwendigen Verwaltungstätigkeiten. Als Spezialist für Abrechnungsservice bietet das Unternehmen Service-, Finanzierungs- und Versicherungsfunktionen an. So können Zahlungsausfälle vermieden und gleichzeitig die Liquidität der Kunden gesichert werden. Die ADELTA.FINANZ AG übernimmt sämtliche Forderungen, Mahnungen oder juristische Vorgehensweisen und gibt ihren Kunden langfristig Planungssicherheit.

BW: Herr Frenz, Sie sind seit 20 Jahren in der Branche tätig und haben das Unternehmen in der jetzigen Form 2007 mit aufgebaut. Ihr Konzept hat sich schnell durchgesetzt, Sie sind unumstrittener Marktführer. Das wäre für viele Menschen Anlass genug, sich über das Erreichte zu freuen und sich ein wenig zurückzuziehen. Wie sehen Sie das?

HJF: (lacht) Ich hoffe, Sie merken mir an, dass das Gegenteil der Fall ist. Natürlich wollen wir noch mehr! Unser Ziel ist es, unsere Stellung am Markt nicht nur zu konsolidieren, sondern sie weiter auszubauen. Solange es etwas gibt, was man erreichen will, wird man ja nicht müde. Ich zitiere da gern Solon, einen griechischen Lyriker und Staatsmann ...

BW: War das nicht einer der „Sieben Weisen“ Griechenlands, der sogenannten Vorsokraten?

HJF: Genau, er starb vermutlich um ca. 560 v. Chr. Er sagte: „Ich werde älter und höre doch nicht auf, immer noch viel zu lernen.“ Ein äußerst stimmiges Zitat, das ich gerne auf mich beziehe. Ich möchte niemals ausgelernt haben.

BW: Wir wissen nun also, dass Sie sich, salopp formuliert, von Ihrer Konkurrenz bereits abgesetzt haben – wie ist das so schnell gelungen?

HJF: Die ADELTA.FINANZ AG bietet, ebenfalls salopp formuliert, seit Beginn eine

Flattrate an. Je nach Umsatzgröße gibt es klare Gebührensätze, die sich im Mittel im Skontobereich bewegen. Unsere Premiumdienstleistung wird ständig verbessert und verfeinert und dem Bedürfnis jedes einzelnen Bestatters gerecht. Ein gutes Beispiel ist hier unser Hinterbliebenenservice. Besser geht es meiner Ansicht nach nicht.

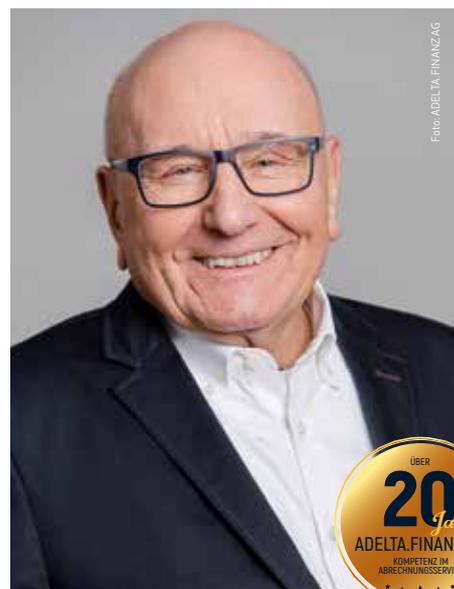
BW: Können Sie uns das bitte noch etwas genauer erläutern?

HJF: Natürlich. Zunächst führt der Bestatter über unsere Plattform eine kostenfreie Bonitätsabfrage seines Auftraggebers durch. Innerhalb von zehn Sekunden liegt das Ergebnis vor. Bei positiver Bonität wird der Bestattungsauftrag abgeschlossen. Die ADELTA.FINANZ AG kauft dann die daraus resultierende Forderung abzüglich der Gebühr zuzüglich Mehrwertsteuer an. Die Originalabrechnung mit allen Unterlagen versendet der Bestatter an seinen Auftraggeber.

Parallel dazu sendet er eine Kopie per Upload, Mail oder über seinen Softwarehersteller an die ADELTA.FINANZ AG und erhält innerhalb von 24 Stunden den Forderungsbetrag abzüglich der Gebühr auf sein Unternehmenskonto. Unsere Premiumdienstleistung ist ein sehr solides Paket. Sie beinhaltet neben Ratenzahlungsmöglichkeiten bis zu 36 Monaten auch verlängerte Zahlungsziele in bestimmten Fällen. Dazu liefern wir perfekten Backoffice-Service, der zum Beispiel die Arbeit des Steuerbüros durch entsprechende Buchungsunterlagen erheblich erleichtert.

BW: Ein Service, der auf gegenseitigem Vertrauen basiert, oder?

HJF: Das sehen Sie ganz richtig. Wir sind natürlich an einem partnerschaftlichen Verhältnis zu unseren Kunden interessiert – das ist im beiderseitigen Interesse. Und auch nur, weil das in den vergangenen Jahren so gut funktioniert hat, können wir unsere Gebühren nach wie vor so niedrig halten wie bisher.



Hans-Joachim Frenz
Direktor Gesamtvertrieb der ADELTA.FINANZ AG

BW: Nun eine Frage zu einem anderen Thema. Wie ist das bei heiklen Fällen, zum Beispiel den Sozialbestattungen? Wie verhält sich die ADELTA.FINANZ AG, wenn es kritisch wird?

HJF: Auch bei Sozialbestattungen haben wir uns für eine faire Vorgehensweise entschieden. Der jeweilige Antragsteller erhält, wenn er die Antragstellung nachweist, bis zu 90 Tagen Zahlungsziel. Die Sozialämter bezahlen allerdings regional unterschiedlich hohe Sätze und in der Regel auch erst viele Monate nach Eingang der Rechnung. 95 Prozent der Bestatter kennen die Vereinbarung mit dem Sozialamt und halten sich daran. Wenn doch einmal ein höherer Betrag in der Rechnung auftaucht, als das Sozialamt bereit ist zu übernehmen, gehen wir schrittweise vor. Zunächst schreiben wir einen Brief an den Hinterbliebenen mit der Bitte, innerhalb von drei Wochen den Betrag auszugleichen. Bei eventuellen Rückzahlungsmöglichkeiten gehen wir, wie sonst auch, individuell auf

jeden Endkunden ein, das heißt, es gibt Fristenlösungen von bis zu 36 Monaten, die dem Hinterbliebenen sehr entgegenkommen. Das Risiko für den Bestatter ist also so gering wie möglich, er erhält sein Geld ja viel früher. Nur in einigen wenigen Ausnahmefällen könnte es zu einer Rückbelastung des offenen Betrages an unseren Partner kommen. Dann haben wir aber vorher alle Möglichkeiten ausgeschöpft.

BW: Das heißt, Sie versuchen also alles, neben Ihrem Kunden auch den Angehörigen entgegenzukommen?

HJF: Das ist richtig. Da wird äußerst feinfühlig vorgegangen, unsere Mitarbeiter sind Branchenkenner, und schließlich geht es um etwas sehr Persönliches und Emotionales – den Verlust eines geliebten Menschen.

BW: Ein weiteres Thema, das uns interessiert, ist die Portfoliobereinigung. Arbeiten Sie inzwischen nur noch mit großen Unternehmen zusammen? Was ist rentabel für Sie?

HJF: Auch das ist ein wichtiger Punkt unserer Unternehmenspolitik, auf den ich gerne eingehe. Tatsächlich ist unser Kundenstamm äußerst vielfältig. Neben großen Bestattungsinstituten gibt es auch zahlreiche kleinere Familienunternehmen und z. B. Neugründer, die wir sehr gerne betreuen – und für die wir uns selbstverständlich genauso einsetzen wie für die „Großen“. Trotzdem müssen wir die Zahlen immer genau im Auge haben.

BW: Was bedeutet das?

HJF: Sie haben das mit Ihrer vorherigen Frage bereits angedeutet. Wir sind natürlich darauf angewiesen, rentabel zu arbeiten, genau wie unsere Kunden, die Bestatter. Deshalb müssen wir die Anzahl der Sterbefälle unserer Kunden und die Abverkaufsquote mit beachten. Das gilt auch für Ratenzahlungen und Sozialbestattungen. Partnerschaft und Fairness sind keine Einbahnstraße und sollten von beiden Seiten gelebt werden.

BW: Und wie verhalten Sie sich, wenn sich die Werte eines Kunden verschlechtern?

HJF: Ähnlich wie bei den Sozialbestattungen – wir fragen nach. Es gibt einen Besuchstermin, bei dem ein qualifizierter Mitarbeiter vor Ort mit dem Bestatter ein Gespräch in aller Offenheit führt. Übrigens zeigt ja auch unsere sechsmonatige Probezeit, dass wir von Anfang an vertrauensvoll mit unseren Kunden umgehen. Meistens lässt sich in einem

solchen Gespräch die Ursache der Schwierigkeiten klären. Und in einigen wenigen Fällen muss man sich tatsächlich trennen, zumeist in beiderseitigem Einverständnis.

BW: Eine Entscheidung, von der wahrscheinlich auf längere Sicht Ihr Kundenstamm profitiert.

HJF: So ist es. Denn nur so können wir zu diesen Konditionen das leisten, was wir versprechen. Ich möchte das mit einem weiteren Zitat belegen ...

BW: Noch ein weiser Grieche?

HJF: Nein, ein Engländer. Und zwar der Sozialreformer John Ruskin. Er lebte von 1819 bis 1900 und war außerdem ein bedeutender Kunsthistoriker. Aber jetzt das Zitat: „Es gibt kaum etwas auf der Welt, das nicht irgendjemand ein wenig schlechter und etwas billiger verkaufen könnte, und die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Machenschaften. Es ist unklug, zu viel zu bezahlen, aber ist noch schlechter, zu wenig zu bezahlen. Wenn Sie zu viel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zu wenig be-

zahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand die ihm zugeordnete Aufgabe nicht erfüllen kann. Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten. Nehmen Sie das niedrigste Angebot an, müssen Sie für das Risiko, das Sie eingehen, etwas hinzurechnen. Und wenn Sie das tun, dann haben Sie auch genug, um für etwas Besseres zu bezahlen.“

BW: Ich glaube, das ist ein schönes, weises und äußerst zeitgemäßes Schlusswort, das sich auf viele Bereiche unseres Lebens beziehen lässt, nicht nur auf die Bestattungsbranche.

HJF: (*lacht*) Das denke ich auch.

BW: Herr Frenz, wir danken Ihnen für das Gespräch.



So funktioniert
der Abrechnungsservice
der ADELTA.FINANZ AG

REEDEREI HUNTEMANN

individuell
besonders
kostengünstig

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

**SEEBESTATTUNG –
das ist Individualität**

REEDEREI HUNTEMANN GMBH

Schleuse 2
26434 Hooksiel

Fon: 0 44 25/17 37
www.reederei-huntemann.de



© Erasmus A. Baumeister

Illustration: Kerstin Frenzel & Baumeister



© Erasmus A. Baumeister

Die Friedhofinsel San Michele, Venedig

Im Jahr 1804 wurde auf Befehl von Napoleon aufgrund Platzmangels und hygienischer Überlegungen ein Friedhof außerhalb der Stadt geplant. Auf der Insel San Michele (Isola San Michele) entstand der neue Zentralfriedhof. Einst wurden die Verstorbenen im Rahmen einer Abschiedszeremonie mit schwarzen Gondeln zu Grabe „überführt“. Heute fahren hin und wieder kleine Schiffe (Vaporetti) zwischen der Stadt und der Insel. Von Beginn an hatte die Friedhofinsel San Michele mit Platzmangel zu kämpfen. Die durchschnittliche Ruhezeit für eine Grabstelle beträgt zehn bis zwölf Jahre, nur sehr reiche Venezianer können sich längere Ruhezeiten für ihre Angehörige leisten. Daher wurden früher die sterblichen Überreste exhumiert und in ein Ossuarium (Beinhaus) gebracht, welches sich auf der nahe gelegenen, aber unzugänglichen „Knocheninsel“ Sant’Ariano befindet, wo die sterblichen Überreste zum Teil meterhoch gestapelt liegen sollen. Alte Gräber berühmter Persönlichkeiten auf San Michele werden erhalten. Hier liegen u. a. Igor Strawinsky, Luigi Nono, Ermanno Wolf-Ferrari und Joseph Brodsky.

„Macht doch bitte mal das Fenster auf!“

Dekoration war gestern. Was möchten Sie eigentlich mit Ihren Schaufenstern kommunizieren?

Einen Sarg oder eine Urne im Schaufenster zu präsentieren, kombiniert mit einer Info-tafel und ein bisschen Dekomaterial ohne Zusammenhang und spärlicher Beleuchtung ... das kann irgendetwas jeder.

Aber ist das für ein Bestattungshaus heute noch zeitgemäß? Was sagt diese Dekoration über Ihr Unternehmen aus? Suggestieren Sie damit nicht den Menschen, dass Sie in erster Linie Sarg- und Urnenverkäufer sind – ohne auf Ihr facettenreiches Dienstleistungsangebot, Ihre Hilfestellungen, die Qualität und den besonderen Anspruch Ihres Hauses zu verweisen? Ein langweilig gestaltetes Schaufenster ist absolut nichtssagend und spiegelt nicht Ihre Kreativität, Ihr Engagement und Ihre Philosophie wider.

Pflegen Sie nicht die alten Vorurteile und Klischees – sondern Ihr Image!

Wie soll das gehen? Ganz einfach: Mit einer Schaufensterausstellung, die eine Geschichte erzählt, die informiert, unterhält, zum Nachdenken und Handeln anregt oder Trost spendet. Öffnen Sie Ihre Fenster für den Blick in die Bestattungskultur. Durch regelmäßig wechselnde Themen entsteht eine anziehende Lebendigkeit – aufgebaut von erfahrenen Profis, die mit sämtlichen Fensterfronten in Bestattungshäusern und ihren Besonderheiten vertraut sind.

Text:
Britta Schaible

Ihre Schaufenster sind das Dialogmedium für die Kommunikation nach außen – Tag für Tag, rund um die Uhr, über alle Jahreszeiten. Sie sollten das Interesse wecken, sich mit den Themen Leben, Vergänglichkeit, Abschied, Bestattung, Tod und Trauer und deren Bedeutung auseinanderzusetzen. Und bestenfalls sollten sie die Menschen, die gerade keinen Trauerfall zu beklagen haben, dazu motivieren, sich in Ihrem Hause unverbindlich zu informieren.

Die nachhaltige Kundenakquisition

Sind Sie der Meinung, dass Sie das auch können? Bevor Sie nun in den Keller gehen, um nach Putten, Pannesamt, Bildern

von Sonnenuntergängen oder Stoffblumen zu suchen: Fordern Sie doch lieber die neue Broschüre „Schaufensterausstellungen für Bestattungsunternehmen“ kostenlos an und eine unverbindliche Beratung – auf Wunsch auch in Ihrem Hause. Spätestens jetzt werden Sie feststellen: Andere können es doch besser. Übrigens: Für alle, die (noch) kein Schaufenster haben, gibt es ebenfalls interessante Lösungen.

Weitere Informationen sowie Ihr persönliches Angebot erhalten Sie unter schaufenster@erasmus1248.de oder telefonisch unter 0221 829 564 08.

www.erasmus1248.de



Schaufensterausstellungen für Bestattungsunternehmen
AGENTUR ERASMUS A. BAUMEISTER



+49 0201 365 77-101
yamaauto@t-online.de



Fahrzeugankauf

ANKAUF VON BESTATTUNGSFAHRZEUGEN ALLER ART

ALTER + KM LAUFLEISTUNG + ZUSTAND SPIELT KEINE ROLLE

- Schnell
- Einfach
- Unkompliziert

Yama Autocenter GmbH
Lütkenbrauk 70
45329 Essen

TELEFON: +49 0201 365 77-101
TELEFAX: +49 0201 365 77-102
MOBILE: +49 0163 844 22 32
E-Mail: yamaauto@t-online.de

Große Entlastung und echte Hilfe

Der Abmelde-Assistent für Bestatter und ihre Kunden



Stephan Schnabel
Bestattungen Schnabel

Text: Ramona Peglow & Stephanie Tamm

Bestattungen Schnabel setzt auf Nachhaltigkeit

Während viele Bestattungshäuser immer noch damit beschäftigt sind, ihre Papierablagen zu optimieren und Formalitäten per Briefpost und Fax zu erledigen, winkt Stephan Schnabel (45) bloß ab: „So etwas kann ich beim besten Willen nicht mehr nachvollziehen.“ Der engagierte Bestatter führt seit 2014 als Alleininhaber das Bestattungshaus Schnabel in fünfter Generation. Dazu gehören ein Stammhaus und eine Filiale im nordrhein-westfälischen Iserlohn. Im Juni 2021 bekam er die Gelegenheit, das Bestattungshaus Bühner im benachbarten Hemer zu übernehmen.

„Das Bestattungshaus Bühner nutzte ebenfalls PowerOrdo. Das war natürlich top! Aber einiges lief in der Kundenbetreuung noch viel früher – viel Papierkram und jede Menge Postverkehr. Das ist heutzutage wirklich nicht mehr nötig, belastet bloß die Umwelt und kostet mich und meine Mitarbeiter einfach nur Zeit und Nerven. Darum habe ich sofort bei Rapid angerufen und das Power-OrdoMAX-Upgrade auch für das Haus Bühner bestellt.“

Ab- & Ummeldungen – so einfach und sicher wie nie

Ob Versicherungen, Krankenkasse, Mitgliedschaften, Abos oder Social-Media-Accounts – der Abmelde-Assistent erledigt alle Ab- und Ummeldungen schnell, online und rechtssicher. Dank der riesigen, stetig wachsenden Empfängerdatenbank bleiben Bestattern und ihren Kunden dabei die mühselige Adressrecherche erspart – schließlich müssen sie ein-

fach nach dem Anbieter oder Produkt suchen und die Ab- bzw. Ummeldung durchführen. „Angehörige wollen Abschied nehmen, trauern, ihren Gedanken nachgehen und sich nicht mit Formalitäten befassen müssen. Wir entlasten die Trauernden deshalb, wo wir nur können. Doch noch Monate nach der Beerdigung tauchen Zeitschriftenabos, Versicherungen und andere Verbindlichkeiten des Verstorbenen auf. Mit dem Abmelde-Assistenten in unserem PowerOrdoMAX-KundenCenter können unsere Auftraggeber ganz stressfrei und einfach online Ab- und Ummeldungen vornehmen. Ein toller Service, für den auch unsere älteren Kunden sehr dankbar sind.“

Guter Kundenservice ist eine Haltung

Für Bestatter wie Stephan Schnabel ist es als Dienstleister eigentlich ganz einfach: Man muss seine Arbeit gut machen und sein Handwerk verstehen, schnelle Hilfe bieten und sich kümmern. Serviceleistungen sind nur „etwas obendrauf“ und nur so gut wie die Personen, die dahinterstehen. Das gilt für Bestatterinnen und Bestatter ebenso wie für alle anderen Dienstleister. Mit diesem Anspruch wählt der nordrhein-westfälische Unternehmer auch seine Geschäftspartner aus und fährt gut damit. „Ganz gleich, woher unsere Kunden kommen, welcher Religion- oder Weltanschauung sie folgen oder welche Vorstellungen und Wünsche sie im Trauerfall oder zur Bestattungsvorsorge mitbringen – gemeinsam als Team setzen wir uns für jeden Menschen ein. Schließlich ist guter Kundenservice nicht selbstverständlich, sondern eine Haltung. Und das steht in meinen Häusern an oberster Stelle.“

www.rapid-data.de

Der Abmelde-Assistent auf einen Blick

- + Formalitäten per Klick erledigen**
Für Bestatter direkt in PowerOrdo, für Auftraggeber über das PowerOrdoMAX-Kundencenter
- + Nie wieder Adressen recherchieren**
Umfangreiche, laufend gepflegte Empfängerdatenbank mit über 100.000 Einträgen
- + Weniger Papier, kein Porto**
Schnelle, umweltschonende und damit absolut kosteneffiziente digitale Abwicklung
- + Automatische Dokumentation**
Höchste Transparenz: alle Ab- und Ummeldungen jederzeit griffbereit
- + Einzigartige Abmeldegarantie**
100% Sicherheit durch lückenlose Dokumentation und garantierte Zustellung



Für Visuelle: Sehen Sie sich den Erklärfilm für Angehörige an und nutzen Sie ihn auch in Ihren Beratungsgesprächen!



Für Tester: Probieren Sie die blitzschnelle Empfängersuche des Abmelde-Assistenten ganz einfach selbst aus!



Foto: Halfpoint/AdobeStock.com

**AHORN
GRUPPE**

Bestattungskultur gestalten

Bestatter im Ruhestand

Karl Leonhard erzählt.

„Ich habe mein Bestattungsunternehmen an die Ahorn Gruppe verkauft, als ich über 70 Jahre alt war. Es war also eine altersbedingte Entscheidung. Mein Berliner Institut konnte ich an meinen Sohn übergeben, aber für meinen anderen Betrieb in Finsterwalde fand ich keine passende Nachfolge.

Einer meiner Lieferanten gab mir dann den Tipp, die Ahorn Gruppe anzurufen. Ich war über 40 Jahre Bestatter in Berlin und kannte das Unternehmen natürlich schon vorher, man hatte immer wieder miteinander zu tun. Mein positives Bild der Gruppe hat sich durch die erfolgreiche Übergabe bestätigt.

Auch von meinen ehemaligen Mitarbeitenden höre ich keine Beschwerden.



Erfolgreiche Übergabe: Bestattungsinstitut Erich Liefiring

Meine Entscheidung habe ich nie bereut. Ich hatte mich schon länger auf den Ruhestand gefreut, daher war das Loslassen meiner Betriebe kein Problem. Jetzt möchte ich einfach das Leben genießen

und fahre erst mal mit meiner Frau in den Urlaub. Außerdem freue ich mich darauf, als frischgebackener Opa Zeit für meine Enkel zu haben.“

Aufgezeichnet von Charlotte Wiedemann

Suchen auch Sie nach einer Nachfolge für Ihr Bestattungsunternehmen? Lassen Sie uns ins Gespräch kommen!

Bei Interesse melden Sie sich gern bei Ronald Dahlheimer, Direktor Unternehmensentwicklung, unter: ronald.dahlheimer@ahorn-gruppe.de

www.ahorn-gruppe.de



Mehr Nachhaltigkeit auf dem Friedhof

Mit dem „Bienenhain“ entstehen besondere Akzente bezüglich der Gestaltung von gärtnerbetreuten Gemeinschaftsgrabanlagen.

Text: Britta Schaible

Umweltbewusstsein darf auch auf dem Friedhof nicht fehlen. Er ist nicht nur ein Ort für die letzte Ruhestätte der Verstorbenen und die Trauer der Hinterbliebenen: Besonders in Städten dient er außerdem mit seiner Baum- und Pflanzenvielfalt und den dort beheimateten Tieren als lebendige und grüne Oase.

Mehr Leben. Mehr Vielfalt.

Mit der Gestaltung nachhaltiger Grabanlagen möchte das junge Unternehmen BOLLERMANN GmbH aus Winnenden seinen Teil zum Erhalt der Natur beitragen. Gleichzeitig entsteht für die Insekten- und Bienenwelt ein Refugium, das seinesgleichen sucht. Der „Bienenhain“ ist eine für die Angehörigen

rigen pflegearme Gemeinschaftsgrabanlage, die sich perfekt in die natürliche Umgebung des Friedhofs einfügt.

Auch bei der Herstellung wird auf Regionalität und die Verwendung von recycelten Materialien geachtet: Das Herz der Anlage ist eine Stele, die aus 200 Jahre alten Eichenbalken entsteht. Diese stammen aus Scheunen und Dachstühlen aus dem Raum Schwäbisch Hall. Dieses Altholz wird harmonisch kombiniert mit Cortenstahl, der in Fellbach verarbeitet wird. Nach der Verwendung wird die komplette Grabanlage dem Kreislauf der Wiederverwertung zugeführt, um daraus neuen Stahl zu produzieren.

Die Verbindung von ökologischen Ansprüchen und individuellen Bedürfnissen

Die Bienen- und Insekten-Gemeinschaftsgrabanlage „Bienenhain“ wurde als Grabmal für individuelle Grabstätten entworfen und kann auf die Größe und die Besonderheiten des jeweiligen Friedhofs angepasst werden. Das Unternehmen BOLLERMANN GmbH verfügt über alle Rechte bezüglich Design- und Markenschutz, die beim Deutschen Patent- und Markenamt eingetragen sind.

Eine Bereicherung für gärtnerbetreute Gräber ohne Pflegeaufwand für die Angehörigen: Für weitere Fragen und die unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten steht Ihnen Firmeninhaber Alexander Parlow mit seinem Team gerne zur Verfügung.

www.bollermann-grabmale.de

Schwarzwald For Future

Leave Green – die nachhaltige Linie



In den letzten Ausgaben haben wir darüber berichtet: Das neue Nachhaltigkeitskonzept, das die Agentur Erasmus A. Baumeister gerade mit dem Unternehmen Harter Bestattungen entwickelt, macht große Fortschritte.

Was ist inzwischen geschehen? Die Agentur hat das Logo Leave Green entwickelt sowie erste Anzeigen und Posts für die Kommunikation. Darüber hinaus befindet sich Finalisierung der Internetseite gerade auf der Zielgeraden.

Und die Familie Harter hat einige Vorhaben bereits fleißig umgesetzt: Die Dachbegrünung des Anbaus, der Erwerb einer Regentonne sowie die vorab installierte Elektroauto-Ladestation sind wegweisend. Für den Frühling bzw. den Sommer ist die Anschaffung eines E-Rollers und eines E-Transporters geplant. Und das ist längst nicht alles. Wir bleiben dran – die Bestattungswelt hält Sie auf dem Laufenden.

www.erasmus1248.de
www.harter-bestattungen.de





NATURURNE

Urnen, natürlich schön

IKT Lenz GmbH & Co. KG | Niederrengse 1 | 51702 Bergneustadt | Tel.: 02763 / 212 040 | Fax: 02763 / 212 094 | info@natururne.de | www.natururne.de


 Bestattungswagen **WOLF**
**VOM BESTATTER
 FÜR BESTATTER**

SOFORT VERFÜGBARE NEUE VITO BESTATTUNGSWAGEN

Bestattungswagen **WOLF** OHG | Südstraße 5-7 | 57632 Eichen
 +49 170 7722320 | info@bestattungswagen-wolf.com | www.bestattungswagen-wolf.com



Seebestattungen in der Nordsee





Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung ist die Reederei Albrecht ein vertrauensvoller Partner für Seebestattungen in der Nordsee. Von Belgien bis Norwegen bieten wir Ihnen Beisetzungen von nahezu allen Küsten- und Inselhäfen an.

Im Hafen Harlesiel stehen unsere beiden stilvoll eingerichteten Bestattungsschiffe MS „Horizont“ und MS „Nordwind“ zur Verfügung. Mit der Gedenkstätte „Brücke der Erinnerung“ runden wir das breite Leistungsangebot unseres Heimathafens ab.

Seebestattungs-Reederei Albrecht - Friedrichsschleuse 3a - 26409 Carolinensiel-Harlesiel
www.seebestattung-albrecht.de

NACHGELSEN

Sarah Biasini

Die Schönheit des Himmels

Romy Schneiders Tochter erzählt: poetische und intime Einblicke in ihr Leben abseits der Öffentlichkeit

Eine Frau schreibt an ihre neugeborene Tochter. Sie erzählt ihr von ihren Freuden, ihren Leiden, ihren Ängsten und von einer Abwesenden, ihrer eigenen Mutter: der großen und unvergessenen Romy Schneider.

Sarah Biasini spürt in ihrem berührenden Buch der Beziehung zu ihrer Mutter nach. Ein poetischer Text, der Fragen aufwirft: Wie wächst man auf, wenn man die Mutter mit vier Jahren verliert? Wie lebt man weiter, wenn einem der Tod so früh so nahekommt? Wie trauert man um eine Mutter, die von der ganzen Welt abgöttisch verehrt wird? Die Antwort findet die Autorin bei sich, bei der Liebe ihrer Familie, ihrer Freunde, bei den Frauen, die ihr die Mutter ersetzt haben. Ein Buch über das Leben, das weitergeht, trotz allem.

Sarah Biasini
Die Schönheit des Himmels
 (übersetzt von Therea Benkert)
 Zsolnay Verlag
 Fester Einband | 192 Seiten
 ISBN 978-3-552-07261-9
 Preis: € 22,00
 auch als eBook erhältlich



Geschäftsführer/in für Bestattungsunternehmen

**Geschäftsführer/in für Bestattungsunternehmen
 im PLZ-Bereich 06... gesucht
 (400 bis 500 Bestattungen pro Jahr):
 engagiert, eigenverantwortlich und mitdenkend.**

Nähere Angaben unter
 Chiffre BW01-22-01



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

unabhängig | innovativ | kreativ

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Produkt in einem modernen Kommunikations- und Werbemedium vorzustellen. Gern auch als redaktionelle Anzeige!

Anzeigen immer 4-farbig
 ab € 170,00.

Tel. 02233 628 328

www.bestattungswelt.com



Wir suchen abgeschriebene Bestattungswagen

**Alle Baujahre, auch Diesel und V6/V8
 Bei Ankauf – machen wir den Preis
 Bei Kommission – bestimmen Sie den Preis
 30 Jahre faire Abwicklung gebrauchter BKW**

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



LAVABIS
 Hygiene Online

Alle Materialien für eine würdevolle
 Aufbahrung am offenen Sarg finden
 Sie unter www.lavabis.de.

LAVABIS GmbH
 Shellshoore Allee 48
 22309 Hamburg
 ☎ 040 466 555 25
 ✉ info@lavabis.de

TERMINE

+++ Aufgrund der andauernden Corona-Krise können wir die nachfolgenden Termine nur unter Vorbehalt veröffentlichen. Bitte informieren Sie sich zum aktuellen Stand der Veranstaltungen über die jeweilige Internetseite. +++

MESSEN

06.-07.05.2022
Messe Leben und Tod, Bremen
www.leben-und-tod.de

26.-28.05.2022
BEFA Forum, Düsseldorf
2022.befa-forum.com

BESTATTERTAG

Die nachfolgenden Veranstaltungen sind vorerst als Livestream geplant.

30.03.2022
11.05.2022

www.bestattertag.de

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

www.friedhofsverwaltungstag.de

WORKSHOP

Lavabis Bestattungskosmetik
 Aktuelle Informationen zu den Workshops finden Sie unter:
www.lavabis.de



NICHT VERGESSEN!

Alles neu macht der Mai – ein guter Leitfaden für dieses Jahr.

Vom 26.-28. Mai 2022 findet in Düsseldorf die BEFA FORUM 2022 statt.

Neue Impulse sowie bewährte Produkte und Dienstleistungen aus der Branche für die Branche erwarten Sie.

2022.befa-forum.com

INSERENTEN

- 2 Daxecker Holzindustrie GmbH
www.daxecker.at
- 5 Baumeister&Baumeister
www.baumeister-baumeister.de
- 7 Nano Solutions GmbH
www.nanogermany.de
- 9 Westhelle Köln GmbH
www.westhelle-koeln.de
- 11 Reederei Narg
www.reederei-narg.de
- 13 Linn Sprachverstärker
www.linn-sprachverstaerker.com

- 15 Reederei H. G. Rahder GmbH
www.seebestattung-buesum.de
- 17 Reederei Huntemann GmbH
www.reederei-huntemann.de
- 19 Yama Autocenter GmbH
www.yamaauto.com
- 21 Ahorn AG
www.ahorn-ag.de
- 23 ikt Lenz GmbH & Co. KG
www.natururne.de
- 24 Bestattungswagen Wolf OHG
www.bestattungswagen-wolf.com

- 24 Seebestattungs-Reederei Albrecht
www.seebestattung-albrecht.de
- 25 Lavabis GmbH
www.lavabis.de
- 26 Ralf Krings Licht & Leuchter
www.licht-leuchter.de
- 27 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com
- 28 Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de

BEILAGEN

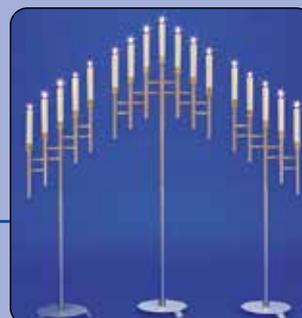
- Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com
- FORUM BEFA GmbH & Co. KG
www.forum-befa.com



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

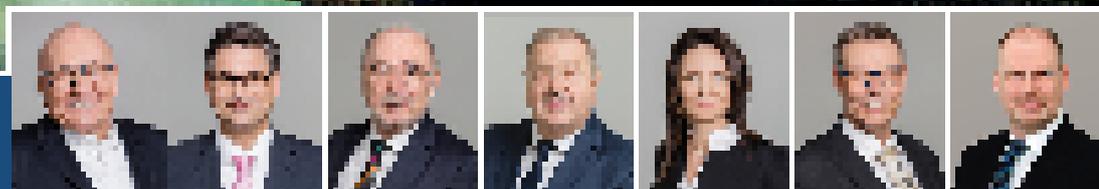
Wir sorgen für einen ruhigen Schlaf

TAUSCHEN SIE IHRE FORDERUNGEN
GEGEN LIQUIDITÄT – DIREKT

Mit ADelta haben Sie mehr Zeit und Konzentration
auf die eigene Dienstleistung durch Entlastung
im Forderungsmanagement.

NEU BEI ADelta:
ANLAGE FÜR TICKET-REISEN

ADelta AG
KONZERNREGISTERED



ADelta AG
Königsplatz 10 | 40225 Düsseldorf | Telefon: +49 (0) 211 300-1000
www.adelta-finance.com

ADelta FINANCE AG
KONZERNREGISTERED

Sarah und Benjamin Huhn
Wolfgang Huhn Bestattungen e.K., Dortmund

Neue **Möglichkeiten nutzen**

