

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. Särge 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,

Hilfestellungen rund um die Uhr: Für den Bestatter gehört das selbstverständlich zum Alltag. Aber viele hadern noch damit, selbst Hilfe anzunehmen, wenn es um die eigene berufliche Entlastung geht.

Das Dienstleistungsangebot Ihres Unternehmens ist vielseitig und detailreich. Trotz ausreichend engagierter Mitarbeiter ist die Woche oft zu kurz, um wirklich allen Anforderungen gerecht zu werden. Der Kunde ist König, ganz klar, aber was tun, wenn der Steuerberater wegen offener Rechnungen drängelt, die Betriebssoftware immer wieder Ärger macht und die Dekoration im Schaufenster auch inzwischen ersichtlich, jedoch unbeabsichtigt das Thema „Staub zu Staub“ aufgreift? Irgendwann muss auch diese „To-do-Liste“ erledigt werden. Ganz zu schweigen von dem Familienausflug, der aufgrund von zu viel Arbeit schon seit Monaten verschoben wird.

Wie gut, dass es Dienstleister und Anbieter gibt, die sich genau auf diese Bereiche spezialisiert haben und Ihnen damit den Rücken freihalten. Hilfe annehmen bedeutet nicht, die Kontrolle abzugeben, sondern die Spreu vom Weizen zu trennen und sich auf das Wesentliche und das Kerngeschäft zu fokussieren. Dieser Mut wird sicherlich für Ihre Erleichterung sorgen, beruflich wie privat.

Auf den anstehenden Messen FORUM BEFA, Reutlinger Friedhofstage, PIETA und DEVOTA können Sie sich hierzu schon bald inspirieren lassen ... und natürlich auch immer bei uns in der Bestattungswelt.

Herzlichst

Ihr Bestattungswelt-Team

Nicola Tholen
Projektleitung

Britta Schaible
Redaktion





6

Katzen, Gastfreundschaft & ein Happy End
Erasmus A. Baumeister



10

Seit 10 Jahren ist in der Bestattungswelt morgen schon Zahltag! Bilanz eines Jahrzehnts von Hans-Joachim Frenz



12

„Ach – Glas haben Sie auch?“
FRIEDHOF HEUTE –
Modernes Friedhofsmarketing

BEITRÄGE

- 3 Editorial
- 6 Katzen, Gastfreundschaft & ein Happy End
Erasmus A. Baumeister
- 10 Seit 10 Jahren ist in der Bestattungswelt morgen schon Zahltag!
Bilanz eines Jahrzehnts von Hans-Joachim Frenz
- 12 „Ach – Glas haben Sie auch?“
FRIEDHOF HEUTE – Modernes Friedhofsmarketing
- 14 Wissen Sie, wie das Image Ihrer Bestattung wahrgenommen wird?
Dipl.-Kfm. Wolf Meth
- 16 Webtool wird immer mehr zum Service-Portal für die Trauergemeinschaft
Das Webtool von Rapid Data
- 20 Damit das Lebenswerk lebendig bleibt
Die AHORN-Gruppe: Unternehmerisches Erbe sicher in die Zukunft führen
- 22 Kollenhof
Das BestatterPortal startet mit neuem Modul Abmeldung
- 23 Baumeister & Baumeister
Die Bestattungswelt im Gespräch mit Jule Baumeister
- 24 Statisch oder lebendig
Die Gestaltung Ihres Schaufensters
- 25 Nachgelesen
Die Buchtipps der Bestattungswelt
- 27 Fachmesse DEVOTA
Die etablierte Messe am 29. und 30. September in Ried im Innkreis
- 27 Nicht verpassen!
Der Bestattertag: Veranstaltung für Ihren Erfolg
- 30 Termine/Inserenten

IMPRESSUM

Herausgeber Agentur Erasmus A. Baumeister e.K. c/o Verlag Bestattungswelt Ltd Koppensteinstraße 1 50935 Köln	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 08. Mai 2017	Gestaltung Florian Rohleder 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 01.01.2017. € 7,50
---	---	---	---	---	---

Der unabhängige Bestattertag ist eine Informationsveranstaltung 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 26.04.2017
09:00 – 16:30 UHR
HAUS OHRBECK
OSNABRÜCK

- 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 Wertorientierung der Mitbürger am Ende ihrer Lebenszyklen.
- PROF. 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
 - Bestattersoftware, maßgeschneidert
- M. EHRLY**
 - Innovative Ideen & hochwertige Qualität für den Bestattungsbedarf - seit Generationen
- U. MEYNER-HARTUNG**
 - Hygiene im Bestattungsgewerbe für Ihre persönliche Sicherheit und ein gesundes Berufsleben

MITTWOCH 10.05.2017
09:00 – 16:30 UHR
VILLA BREITING
LEIPZIG

Katzen, Gastfreundschaft & ein Happy End

Text: Erasmus A. Baumeister
Foto: Federica Diliberto

Katzen

Eines Tages saß ich in einem kleinen Bestattungsunternehmen im Nord-Westen von Berlin. Ein Familienunternehmen mit langer Tradition. Die Bestatterin, so Ende vierzig, erzählte mir, dass sie nach über 25 Jahren jetzt wieder hier im elterlichen Unternehmen arbeitete. Sie sei gerade geschieden worden und ihre Mutter sei vor einigen Wochen ins Pflegeheim gekommen. Sie hatte jetzt richtig Lust, den Laden, der in den letzten Jahren etwas vernachlässigt worden war, wieder nach vorne zu bringen. Sie strahlte einen großen Tatendrang aus. Ich merkte, dass sie nach der Scheidung ihren nächsten Lebensabschnitt mit großem Engagement in Angriff nahm. Wir verstanden uns schnell. Wir saßen in einem Beratungsraum, der in den Ausstellungsraum überging. Man hätte die Räume durch einen Vorhang trennen können, was in meinem Fall natürlich nicht notwendig war. Als das Telefon klingelte und meine Gesprächspartnerin kurz abgelenkt war, hatte ich Gelegenheit, mich umzusehen. Auf einem Sarg bewegte sich was. Tatsächlich erhob sich da eine flauschige Katze aus einem langen Schlaf, drehte sich zweimal um die eigene Achse und rollte sich dann für weitere

Stunden tiefen Schlaf zusammen. Nachdem das Telefonat beendet war, fragte ich, ob das die Trauerbegleitungsströstkatz sei. „Kommen Sie mal mit!“, war die Antwort und wir gingen gemeinsam in den Ausstellungsraum rüber. Ohne etwas zu sagen, zeigte die Bestatterin in verschiedene Ecken und unter Säрге. Überall lagen Katzen, die jetzt langsam aufsaßen oder auch nicht. Einige erhoben sich und streckten sich ausgiebig. Es waren alle Farben, Größen und Haarlängen vertreten. „Ach du meine Güte“, sagte ich spontan. „Wie viele sind das denn?“ „Fünfzehn, zwei habe ich schon an Kundinnen vermittelt. Das sind alles die Katzen meiner Mutter, die durften nicht mit ins Heim.“ Ich habe nichts gegen Katzen, aber trotzdem bin ich der Meinung, dass eine einzige doch auch gereicht hätte. Ich tätschelte einem zutraulichen Exemplar über den Kopf. Danach setzten wir uns wieder nach nebenan und führten unser Gespräch über die Zielsetzung eines Marketingkonzeptes für das Bestattungsunternehmen weiter. Als ich nach über einem Jahr wieder hierherkam, war schon eine ganze Menge passiert. Der Durchschnittsumsatz pro Bestattungsauftrag war deutlich gestiegen, die neue Internetpräsenz hatte schon neues Klientel akquiriert und die wechselnden Schaufensterausstellungen brachten fast täglich positives Feedback. Die Bestatterin begrüßte mich mit dem Satz: „Gestern habe ich die Letzte weggegeben.“ Ich wusste sofort, was sie meinte. Katze Nummer siebzehn hatte jetzt, als Letzte, ein neues Zuhause gefunden. Klasse, jetzt sind siebzehn Witwen nicht mehr ganz so einsam. Seitdem weiß

ich, dass es nicht nur die Kombination Bestattungen und Tischlerei, Bestattungen und Spedition, Bestattungen und Möbelhaus, Bestattungen und Taxiunternehmen oder Bestattungen und Tanzschule (tatsächlich wahr), sondern eben auch Bestattungen und Katzenvermittlung gibt. Schön, ich lerne immer gerne dazu.

Happy End

Vor ungefähr 10 Jahren lernte ich auf einem Bestattertag in Norddeutschland einen aufgeschlossenen und sympathischen Bestatter Ende dreißig kennen. Er lud mich in sein Unternehmen ein, da er seit Jahren rückläufige Bestattungsaufträge zu beklagen hatte und dringenden Handlungsbedarf in den Bereichen Kundenakquise, Marketing, Kommunikation und Werbung sah. Bei unserem ersten Gespräch im Rahmen des Bestattertages merkte ich schon, dass es da irgendein größeres Problem gab, mit dem er noch nicht rusrücken wollte. Meine Neugier war geweckt und ich stand eine Woche später bei ihm vor der Tür. Es war vormittags 10 oder 11 Uhr. Der Bestatter sah allerdings gar nicht gut aus. Zerstrubbelte Haare, seltsame Sprache und ein unangenehmer Geruch umgab ihn. Er wollte mir zunächst das Unternehmen zeigen, was immer auch ein guter Einstieg ist. Ich hatte schon Schöneres gesehen, aber eigentlich war alles ganz OK. Beim Rundgang auch durch den Außenbereich stellte ich fest, dass mein lieber Gastgeber sogar schwankte – er war tatsächlich stark betrunken, vormittags. Das hatte ich auch noch nicht erlebt. Wir schafften es dann in den Beratungsraum.

Ich lehnte den angebotenen Kaffee ab, damit beim Servieren kein Unglück geschah. Unser Gespräch plätscherte gerade los, als die Tür aufging und unverkennbar der Seniorchef den Raum betrat. Ich stand auf und streckte meine Hand zur Begrüßung aus. Der Herr des Hauses zeigte mit der Hand fuchtelnd auf meine Brust. Mit tiefer Stimme dröhnte er: „Sie sind ein Verbrecher!“ Dann richtete er seinen aggressiven Finger auf seinen Sohn: „Und du bist noch viel schlimmer.“ Die Tür knallte und er war verschwunden. Ich setzte mich langsam wieder. Der noch schlimmere Verbrecher sah mich verzweifelt, aber gar nicht mehr so betrunken an und seufzte langsam: „Jetzt kennen Sie mein Problem, außerdem ist er neidisch auf Ihr Auto.“ Wir schwiegen einen Moment. Mir war sofort klar, dass das der Hauptgrund für den schnell schrumpfenden Erfolg des Traditionsunternehmens war. Ich traute mich dann zu fragen: „Ist Ihr Vater krank?“ „Nein, ich bin inzwischen krank. Er vielleicht auch, aber ihm geht es gut dabei. Ich halte das nicht länger aus.“ Ich beschrieb diese unglaubliche Situation schon vor vielen Jahren einmal ausführlicher. Jetzt möchte ich das Happy End nachliefern. Der angetrunkene Bestatter schaffte es, nachdem wir viele Gespräche gehabt hatten sich gegen seinen Vater durchzusetzen. Wir entwickelten gemeinsam ein großartiges Marketingkonzept. Inzwischen bearbeitet das Unternehmen jährlich mehr Bestattungen denn je. Der Vater lebt jetzt im Wohnmobil in Spanien. Hoffentlich lässt er seine Campingnachbarn in Ruhe. Das schönste Ergebnis allerdings ist, dass der Bestatter schon lange keinen Alkohol mehr

trinkt und seine Freundin, die ihn schon verlassen hatte, geheiratet hat. Ich freue mich.

Gastfreundschaft

Ein lieber Kunde von mir aus dem tiefsten Schwaben brauchte mal wieder eine Beratung. Auf der Fahrt dahin telefonierte ich lange mit einer meiner ältesten Mitarbeiterinnen, die in der Lage ist, alle deutschsprachigen Dialekte perfekt wiederzugeben. Ich musste mich einfach auf das knallharte Schwäbisch einstellen. Zu Beginn der Gespräche mit diesem großartigen Kunden habe ich manchmal Nachfragen, weil ich seine Sprache schwer verstehe. Er wiederholt dann natürlich gerne das Gesagte, aber leider nicht mit weniger Dialekt, sondern nur doppelt so laut. Aber egal, nach einiger Zeit habe ich mich darauf eingestellt, dann geht es. Es war mittags, nach anderthalb Stunden hatten wir die Weiterentwicklung seines Kommunikationskonzeptes fertig besprochen. Er fragte mich, ob wir gemeinsam was essen wollten. Normalerweise habe ich dafür gar keine Zeit, aber heute war es möglich. Ich stimmte zu. Er sagte etwas, was ich nach kurzem Überlegen folgendermaßen übersetzte: „Ich ruf dann mal im Goldenen Hirschen an.“ Super, auf einen schwäbischen Traditionsgasthof hatte ich Lust, so was mag ich. Und wenn er da mittags in der Woche anrufen muss, um einen Tisch zu bekommen, dann ist das ein gutes Zeichen. Er kam zurück und machte mit dem Arm eine auffordernde Bewegung, sodass ich wusste, ich sollte ihm folgen. Wir stiegen in seinen nagelneuen Leichenwagen mit Doppelkabine, gibt es nicht mehr so oft. Zweimal abbiegen und da standen wir

auf dem Marktplatz direkt vor dem Goldenen Hirschen. Gewagt geparkt, aber er wird schon wissen, was er tut. Es ist mir schon öfter aufgefallen: Je kleiner die Stadt, umso weniger werden Leichenwagen abgeschlossen. Hier blieb einfach auch alles unverriegelt. Sechs, sieben Stufen führten in den fantastischen Gastraum des historischen Hirschen. Die Wirtin stürzte auf meinen Kunden zu und begrüßte ihn mit vielen Worten, von denen ich kein einziges verstand. Danach war ich dran, ich verstand wieder nichts, hatte sofort aber das Gefühl, mit ihr in die Grundschule gegangen zu sein und sie niemals aus den Augen verloren zu haben, das war herzlich. Wir gingen an die Theke statt an einen Tisch, die Wirtin verschwand in der Küche. Der Bestatter winkte dem ein oder anderen Gast zu und warf kurze Sätze, ohne jede Verständnismöglichkeit für mich, hinterher. Die schwäbischen Grüße quer durch den Schankraum wurden mit wildem Gewinke, Gelächter oder Sprüchen euphorisch beantwortet. Ich merkte schnell, dass nicht nur ich meinen Kunden mochte, sondern alle Menschen mochten ihn. Die Wirtin kam mit einem großen Korb aus der Küche, übergab ihn meinem Kunden, der bezahlte, und wir verließen den Gasthof. Noch verstand ich nicht. Am Auto wurde mir der Korb mit dem Satz übergeben: „Gerade halten, sonst läuft die Bratensoße auf Ihre Hose.“ Natürlich auf Schwäbisch. Im Korb waren zwei riesige Teller mit Alufolie abgedeckt. Ich stieg ein und achtete sehr konzentriert darauf, den Korbboden in der Waagerechten zu halten. Bratensoße auf meiner Hose wäre jetzt nicht gut, ich hatte noch weitere Termine. Bratensoße in diesem neuen Auto wäre auch nicht gut. Ich schaffte es. Kurze Zeit später standen wir in der übervollen Sargausstellung des Unternehmens. Ich stellte keine Fragen, ich machte einfach mit. Der Bestatter zauberte hinter einem Sarg einen Klappstuhl hervor und entfaltete ihn einhändig mit gekonntem Schwung. Genauso schnell standen zwei faltbare Hocker am Tisch. Ich sollte die Teller auf den Tisch stellen und die Alufolie entfernen. Gut, ich konnte mich nützlich machen. Aus der Teeküche wurde schnell Besteck geholt. Wir aßen eingeklemmt zwischen Palmsarg altdeutsch patiniert und geölter Wildeiche eine viel zu große Portion einer der besten Schweinebraten mit Knödeln, die ich je gegessen hatte. Netter Kunde, außergewöhnliches Ambiente, gut.

www.erasmus1248.de



HANDELSAGENTUR MARTIN PLAUMANN



*AB 80 EURO/TAG

IHR HANDELSPARTNER FÜR

Bestattungswagen, Mietfahrzeuge, Säрге, Bestattungszubehör, Finanzierung
Ankauf von Bestattungsfahrzeugen

Kaufen und verkaufen Sie kein Bestattungsfahrzeug ohne Angebot von uns!

Fordern Sie auch unverbindlich unseren Katalog an!



Handelsagentur Martin Plaumann · Tel: 04240-919 75 98 · Fax: 04240-919 75 99
post@handelsagentur-plaumann.de · www.handelsagentur-plaumann.de



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Säрге · Dekorationen

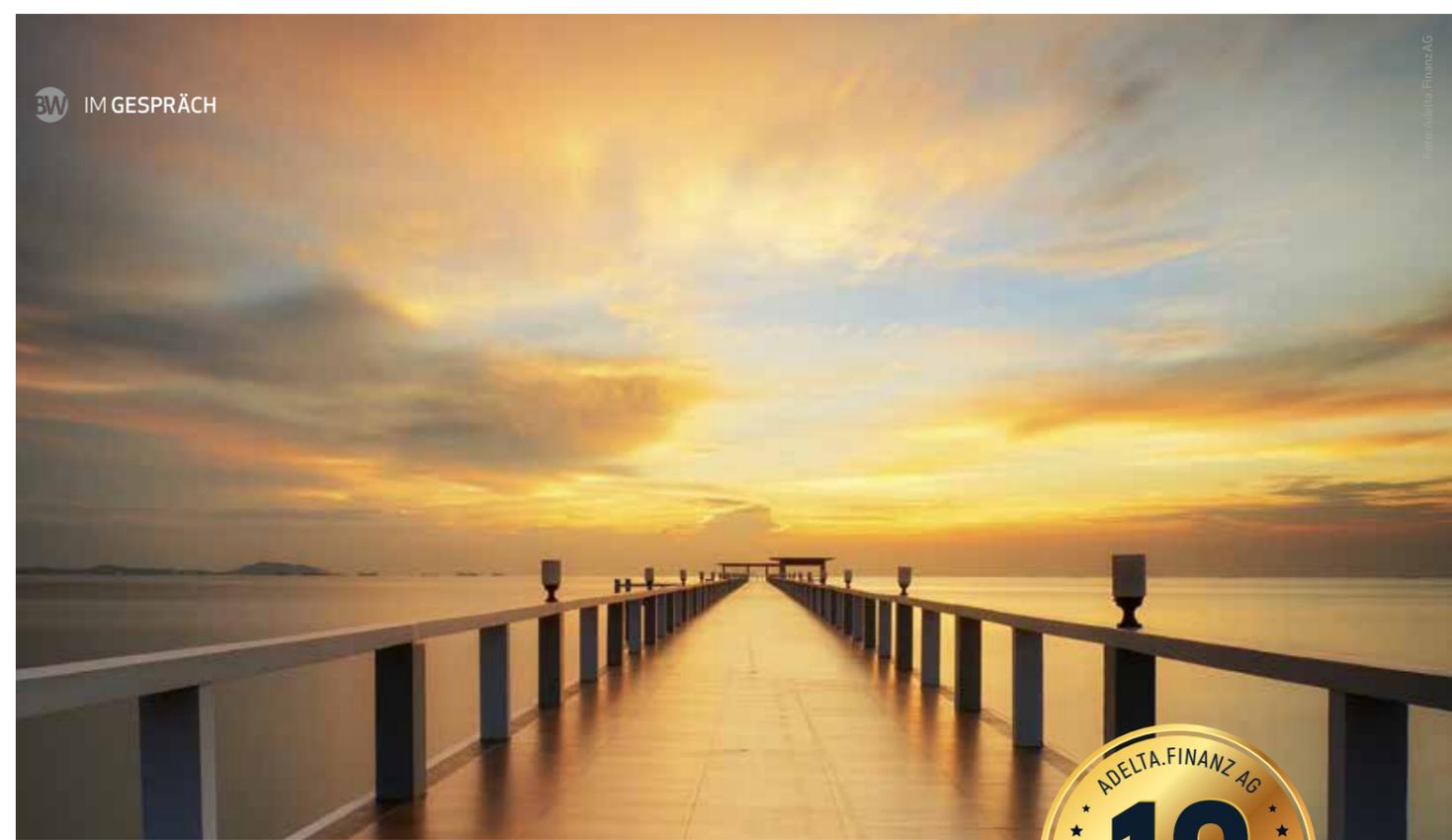
Mobile Kühlungen & Kühl-Katafalke



© Die Systeme sind gesetzlich geschützt.

Mobile Kühlplatten, Kühlmatratzen und Kühlkatafalke für den vielseitigen Einsatz in und unter dem Sarg, im Sterbebett, unter oder auf einer Bahre, auf einem Scherenwagen oder Katafalk. Schnelle gezielte Wirkung durch digitale Temperaturregelung (von - 25° C bis + 15° C) • praktische perfekte Lösung für die würdevolle offene Aufbahrung • optimale, wirtschaftliche Alternative zum „Schneewittchen-Sarg“ und Klimaraum • Hausaufbahrung leicht gemacht • extrem leise und diskret • in vielen Varianten und Größen erhältlich • Kühlkatafalk-Oberfläche nach Wunsch

www.westhelle-koeln.de · Telefon 0221 39 57 16



Seit 10 Jahren ist in der Bestattungswelt morgen schon Zahltag!

Bilanz eines Jahrzehnts von Hans-Joachim Frenz

Frenz sagt Worte auch auf die Gefahr hin, dass sie so verstanden werden, wie er sie gemeint hat. Eines seiner ökonomischen Bonmots leiht er sich beim Dichtervater Goethe: „Wer nichts für andere tut, tut nichts für sich“, und ergänzt, dass wer nichts für sich tut, folglich für andere nichts tun kann. Genauso will Hans-Joachim Frenz das Daily-Business der ADELTA.FINANZ AG verstanden wissen. Er und sein Team tun jeden Tag viel für ihre Geschäftspartner und damit tun sie seit nunmehr 10 Jahren viel für den Erfolg ihres eigenen Unternehmens.

„Unser Abrechnungsservice hat sich zu einer Sahneschnitte im Dienst gegen das Mittelmaß entwickelt. Die Basis bilden definierte Leistungspakete, wie beispielsweise BestattungsFinanz, FriedhofsFinanz und Grabmal- und SteinmetzFinanz. In ihnen steckt viel Know-how. Das Besondere daran ist jedoch die Flexibilität dieser definierten Pake-

te. Dadurch können sie auf jeden einzelnen Betrieb angepasst werden. Bestattungshaus ist nicht gleich Bestattungshaus und Auftrag ist nicht gleich Auftrag. Auch die Situation von Hinterbliebenen ist unterschiedlich. Grund genug, unserem ersten Blick stets einen zweiten Blick folgen zu lassen. Freiwillig, versteht sich. So lernen wir das Individuelle unserer Geschäftspartner kennen und können punktgenau gestalten“, sagt Frenz anlässlich des 10-jährigen Firmenjubiläums der ADELTA.FINANZ AG.

„Der zweite Blick nimmt die Einseitigkeit aus dem Kopf“

Hans-Joachim Frenz ist Direktor Vertrieb für den Sepulkralbereich der ADELTA.FINANZ AG und Mann der ersten Stunde. Von Natur aus neugierig und passioniert, ist es ihm gelungen, ADELTA.FINANZ zum führenden Abrechnungsservice im Sepulkralmarkt zu etablieren.

Frenz und sein Team sind Branchenkenner durch und durch. Sie haben sich mit dem Alltag ihrer Geschäftspartner vertraut gemacht und Lösungen entwickelt, die als richtungsweisende Meilensteine im Rechnungsmanagement verankert sind. Der erste Meilenstein gibt noch vor Beginn eines Bestattungsauftrags Klarheit über die finanzielle Lage des Hinterbliebenen. Der Bestatter kann sich digital in das Kundenportal von ADELTA einwählen und erhält innerhalb von Sekunden – ganz diskret auf seinen Bildschirm gebeamt – eine Auskunft über die aktuelle Bonität und kann seine Beratungsaspekte daraus ableiten. Das Leistungspaket BestattungsFinanz hält für jegliche Fälle Lösungen bereit, die dem Bestatter Wege eröffnen, trotz finanzieller Engpässe, für die Hinterbliebenen da sein zu können. Manchmal hilft es bereits, Hinterbliebenen in bestimmten Fällen mit der Verlängerung des Zahlungsziels entgegenkommen zu können. Reicht diese Lösung nicht aus, ist die Ratenzahlungsmöglichkeit ein weiterer Meilenstein. So können Hinterbliebene die Bestattungsrechnung innerhalb von zwei Jahren per Ratenzahlung begleichen. Ganz unabhängig davon weiß der Bestatter, dass er über das Geld für seine erbrachte Leistung

meist schon einen Tag nach Rechnungsausgang verfügen kann. Er braucht lediglich die Bestattungsrechnung – via Kundenportal – als Debitorkopie zu übermitteln und seine Forderung an ADELTA abzutreten. Handelt es sich um Sozialbestattungen, übernimmt das Sepulkral-Team sämtliche Aufgaben zur Abwicklung mit Sozialämtern und Behörden. Ohne BestattungsFinanz müsste der Bestatter erfahrungsgemäß bis zu drei Monate und mehr auf den Geldeingang warten. Eine lange Zeit, bedenkt man, dass bereits erhebliche Fremdkosten angefallen sind. „Unsere Geschäftspartner wissen das alles sehr zu schätzen. BestattungsFinanz erleichtert das Arbeiten in einem so hoch sensiblen Geschäftsbereich enorm. Gewiss, der schnelle Geldeingang ist wichtig. Aber noch wichtiger für den Erfolg unserer Geschäftspartner ist die emotionale Entlastung. Durch die Sicherheit, die ihm BestattungsFinanz bietet, kann der Bestatter dem trauernden Menschen in dessen emotionaler Ausnahmesituation, getrost zur Seite stehen. Ohne eigene Ängste kann er sich auf die Hinterbliebenen konzentrieren, ihnen seine Aufmerksamkeit widmen“, erklärt Frenz.

„Rechnungsmanagement – well done!“

Hinter der Fassade der Zahlenwelt des Finanzinstituts ADELTA trifft man auf eine lebhafte und kreative Mannschaft. Deren Clou ist das engagiert partnerschaftliche Miteinander zum Wohle aller Beteiligten. „Auch wenn wir Zahlen lieben, so wollen wir doch über einen Geschäftspartner das Wesentliche wissen. Wir wollen wissen, was ihn bedrückt, was ihn erfreut, womit wir ihm am meisten helfen können“, sagt Stefan Mittelbach, stellvertretender Vertriebsdirektor. „Aus diesem Wissen heraus entwickelt das Sepulkral-Team permanent weitere Bausteine für BestattungsFinanz. Das ist weit mehr als übliches Factoring. Wir erledigen viele administrative Aufgaben, damit der Bestatter zeitlich, finanziell und emotional freier ist. Er kann sich sehr sicher fühlen, denn wir schützen ihn vor Forderungsausfällen“, ergänzt Mittelbach.

„Wir reden nicht darüber wie gut wir unsere Arbeiten finden, sondern wie gut wir sie machen. Unser Ziel ist es, jeden einzelnen unserer Geschäftspartner zu begeistern. Das geht weit über die übliche Kundenzufriedenheit hinaus. Danke ist ein magisches Wort, und es ist ein Geschenk, an dem wir uns immer wieder erfreuen dürfen. Das begeistert uns selbst. Wir setzen auf Begeisterung auch an-



von links nach rechts:
Hans-Joachim Frenz
 Direktor Gesamtvertrieb
Stefan Mittelbach
 stellv. Vertriebsdirektor
Anja Strunz-Happe
 Leiterin Vertrieb Region Nord/West
Hermann Reiter
 Leiter Vertrieb Region Mitte/Süd
Heribert Partner
 Leiter Vertrieb Region Süd/Ost

stelle von Leidenschaft, weil wir sicher sind, dass Leidenschaft zu wenig Raum für emotionale Distanz lässt. Wer emotional stark beteiligt ist, ist selbst betroffen und schnell eine Quelle für Fehler. Sorgfältiges Arbeiten und besonnenes Handeln und auf jeden Fall Zuverlässigkeit sind aus unserer Erfahrung heraus viel wertvoller für unsere Geschäftspartner“, verrät Hans-Joachim Frenz. Es ist ein ganz eigener Spirit, der im Hause ADELTA kreative Lösungen hervorbringt. So konnte beispielsweise die Gebühr für den Abrechnungsservice über 10 Jahre unverändert niedrig gehalten werden. Geschäftspartner genießen einen perfekten Back-Office-Service, der außerhalb der Geschäftszeiten auch digital über das Kundenportal rund

um die Uhr an allen Tagen der Woche erreichbar ist. Über das Kundenportal können Informationen sicher ausgetauscht werden, Rechnungsabtretungen abgewickelt, Bonitätsanfragen gestellt, Debitorenkonten und Journale für die Buchhaltung abgerufen werden. Rechtzeitig zum Jubiläum steht nun der Abrechnungsservice 4.0 bereit. Mit vielen Möglichkeiten, das Rechnungsmanagement noch schneller, einfacher, sicherer und damit effizienter zu machen. Da könnte unter Umständen auch mal heute schon Zahltag sein.

www.adeltafinanz.com



MITFEIERN UND EINEN 1.000-EURO-REISEGUTSCHEIN GEWINNEN!

Feiern Sie mit uns – liebe Leser – und gewinnen Sie einen Reisegutschein im Wert von 1.000 Euro. Schreiben Sie eine E-Mail an info@adeltafinanz.com und teilen Sie uns darin Ihre Lösung mit. Die Frage lautet: In welchem Jahr wurde die ADELTA.FINANZ gegründet? Wer diese Frage richtig beantwortet, nimmt an der Verlosung eines Reisegutscheins im Wert von 1.000 Euro teil. Einsendeschluss ist der 30. April 2017.

Nur Einsendungen mit kompletter Absenderangabe sind gültig. Der Gewinner wird benachrichtigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. MitarbeiterInnen der ADELTA.FINANZ AG und deren Angehörige dürfen an der Verlosung nicht teilnehmen.

„Ach – Glas haben Sie auch?“

FRIEDHOF HEUTE – Modernes Friedhofsmarketing



Foto: © willarejo/fotolia.com

In einem Gespräch Ende der 90er-Jahre mit einer langjährigen Kundin fiel dieser Satz. Wir, Walter Spillmann und Alexander Führer, verkauften über unser Unternehmen Zubehörteile an Wiederverkäufer, unter anderem auch Glaszuschnitte. Diese waren ein nicht unbeträchtlicher Teil eines kompletten Produkts. Und diese Glaszuschnitte fanden sich auch in unserer Preisliste wieder.

Text:
Walter Spillmann
Alexander Führer

Dann fiel während einer unserer Hausmessungen dieser Satz durch einen guten Kunden: „Ach – Glas haben Sie auch?“ Unsere erste Reaktion war Verblüffung. Wie konnte das jemand nicht wissen? Natürlich verkaufen wir auch Glas, sogar verschiedene Sorten. Hat unser Kunde denn geschlafen? Der Kunde muss sich doch informieren. Der Kunde, auch ein gewerblicher, muss gar nichts – zumindest in einer funktionierenden Marktwirtschaft nicht. Wir als Anbieter müssen das tun. Dieser Satz offenbarte also weniger ein Versäumnis des Kunden als

vielmehr eines auf unserer Seite. Das wurde uns bald klar. Wie viel Umsatz hatten wir demnach durch mangelhafte Kommunikation – und anders kann man es wohl nicht nennen – verloren? Und leider ist Umsatz nicht nur eine Zahl am Ende des Tages, sondern Grundlage für lebenswichtige Deckungsbeiträge und Gewinne und somit für die Marktposition und vor allem für die eigene Überlebensfähigkeit in der Zukunft. Wir hatten Umsatz verschenkt. In einem Wirtschaftsumfeld, welches nach darwinistischen Regeln funktioniert, ist das keine gute Idee.

Wo lag der Fehler?

Führen wir uns kurz das Kommunikationsmodell Sender/Empfänger vor Augen. Wenn ich als Sender etwas einem Empfänger mitteilen will, müssen wir z. B. über die gleiche Sprache, ähnliche Interessen, einen kompatiblen Wissensstand und einige Dinge mehr verfügen. Sollte dies nicht oder nur teilweise der Fall sein, drohen Missverständnisse, Halbwissen bzw. Fehlinformationen. Verfügen Sie also z. B. über ein Funkgerät und Ihr Kunde über ein Tele-

fon, wird es schwierig werden, sich mit ihm über eine gewisse Distanz in Verbindung zu setzen. Wenn Sie darüber hinaus nicht *Facebook* oder *Twitter* heißen, stehen die Chancen schlecht, dass sich Ihr potenzieller Kunde auf Sie einstellen wird. Um es kurz zu machen: Kunden umzuerziehen ist ein meist hoffnungsloses Unterfangen – jedenfalls für uns als KMUs (kleine und mittlere Unternehmen bis 50 € Mio. Umsatz). Versuchen Sie es lieber bei sich selbst. Sie werden damit immer Erfolg haben.

Probieren Sie es mal damit:

„Klappern gehört zum Handwerk“

Der genaue Ursprung dieses Spruches aus dem Mittelalter ist ungeklärt, aber die Gültigkeit bis heute ist unumstritten. Wenn Sie jetzt noch dafür sorgen, dass Ihr Kunde Ihr „Klappern“ hört und versteht, hat die Kommunikation geklappt. In der Theorie ist nun so weit alles klar. Aber wie integriere ich diese Erkenntnis in die tägliche Praxis des Berufslebens? Versuchen Sie es mit einem (persönlichen) Mantra. Ganz im Ernst.

Kennt mein Kunde meine Produkte?

Sagen Sie sich diese Worte im Geist vor – immer wieder, ein paar Minuten lang. Lassen Sie die Worte auf sich wirken. Das Tagesgeschäft zwingt zu Überlegungen verschiedenster Art: Ablauforganisation, Produktplanung, Finanzplanung, Personalplanung, Kontrolle usw.

Aber über allem steht die Frage, ob mein Kunde meine Produkte kennt. Denn ohne dieses Wissen beim Kunden kann keine Nachfrage entstehen und somit kein einziger Euro Umsatz. Als Folge wären dann nur noch die Fragen der eigenen Insolvenz und Abwicklung zu klären – keine schönen Perspektiven. Benutzen Sie dieses persönliche Mantra. Überprüfen Sie Ihre Kommunikation zum Kunden daraufhin. Versetzen Sie sich in seine Lage. Sie als Bestatter sollten sich das täglich fragen. Geben Sie sich nicht leichtfertig selbst eine positive Antwort. Fragen Sie Freunde, was sie über Ihre Produkte und Leistungen wissen. Sie werden erstaunt sein, wie wenig das ist. Obwohl Ihre Freunde Sie mögen und ein gewisses Interesse an Ihnen haben.

Was ist dann erst mit all den anderen Menschen, die Sie nicht kennen?

Sie als Friedhofsverwalter sollten sich das auch täglich fragen – möglicherweise in einer kleinen Abwandlung. Denn Ihre Kunden werden über einen Makler zu Ihnen geführt – oder eben an Ihnen vorbei.

Der Bestatter wird die meisten Ihrer Produkte und Leistungen kennen, aber hat er die Anreize, dies auch weiterzugeben? Wir meinen hier keine monetären Mittel. Hier geht es im ersten Schritt um Kommunikationsmittel Ihres Friedhofs für die Bürger im relevanten Umfeld. Bitte denken Sie dabei an das Sender-Empfänger-Modell. Ein Auszug aus einem Gesetzestext oder einer Verordnung mag zwar sachlich richtig sein, ist aber meist nur für Volljuristen verständlich. Mit diesem Mantra ist es wie in allen Situationen, wenn man etwas erreichen will. Ob beim Sport, in der Erziehung, im Berufsleben oder wo auch immer – einmal aufpassen reicht nicht. Es nur zu wissen reicht nicht. Damit können Sie maximal beim Small Talk auf einer unwichtigen Party die Zeit überbrücken.

Profi zu sein bedeutet, diese Frage zu verinnerlichen, sie täglich zu leben. Und schon bald müssen Sie sich diese Frage nicht mehr bewusst stellen, diese Frage wird Ihre Entscheidungen unbewusst und ganz natürlich mitbestimmen.

Kennen Sie noch die Krimiserie Columbo?

Am Ende des Gesprächs zwischen Inspektor Columbo und dem Tatverdächtigen wog sich der Befragte schon in Sicherheit, da drehte sich im Weggehen Inspektor Columbo noch mal um und sagte (sinngemäß): „Sir, entschuldigen Sie, nur noch eine kleine Frage, nichts Wichtiges ...“ Hier ist unser Columbo: „Ach entschuldigen Sie, Sir, wenn Sie das mit dem Mantra und so berücksichtigen, glauben Sie, dass reicht dann schon, um mittel- und langfristig erfolgreich zu sein?“

Um beim Fernsehen zu bleiben: Die Antwort und wie es weitergeht, erfahren Sie in der nächsten Folge der Bestattungswelt. ☘

www.friedhof-heute.de

Mobile Lautsprecheranlagen für Bestattungen

Neue gesetzliche Bestimmungen!
Wir liefern zukunftssichere, 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

Wissen Sie, wie das Image Ihrer Bestattung wahrgenommen wird?

Werden Kunden auf welche Art auch immer befragt, ob sie mit der erbrachten Bestattungsleistung zufrieden waren, sind die Antworten zu 95 % positiv. Die Bestatter bemühen sich, die Wünsche der Kunden gewissenhaft zu erfüllen, und außerdem hat der Kunde kaum die Möglichkeit, die Leistung verschiedener Bestatter zu vergleichen.



Alles ist gut, bis plötzlich schleichend die Sterbefälle zurückgehen, obwohl die verbliebenen Kunden zufrieden weggehen wie eh und je. Da hört man schon manchmal, dass, ohne dass man den Grund kennt, eine gut bekannte Familie den Familien-Sterbefall bei einem Mitbewerber abgewickelt hat.

Wenn sich plötzlich ein neuer Mitbewerber breitmacht, ist der Grund schnell gefunden. Doch wissen wir, dass eine Neugründung ohne Firmennamen-Übernahme extrem schwierig ist und Jahre für die Etablierung notwendig sind.

Jetzt plötzlich in Standardwerbung zu investieren, wirkt wie ein Kampf mit Schneebällen.

In dieser Situation kann eine Unternehmensberatung mit Marketingschwerpunkt (wie wir es sind) nur raten, mit der Basisarbeit, mit der Marktrecherche zu beginnen. Unsere Erfahrung diesbezüglich – und wir führen dies regelmäßig für Bestatter durch – ist zweigeteilt und hängt von der Größe der Stadt ab.

In kleineren Städten ist der Sympathiewert maßgebend. Pflegt er/sie die gleiche Kultur wie seine Mitmenschen, ist er/sie „nett“ – „gleich und gleich gesellt sich gern“. In kleineren Städten ist die freundliche, omnipotente Präsenz des Bestatters wichtigster Werbefaktor. Kontakt bedeutet „Vertrauen gewinnen“. Anders in großen Städten in ihrer Anonymität: Die Bestatter versuchen Wettbewerbsvorteile durch gut ausgestattete Bestattungshäuser, einfühlsame Gesprächskultur und, wenn die Friedhofsverwaltung keine Grenzen setzt, durch fantasievolle Aufbahrungen zu bekommen. Manche Bestatter versuchen sich als Redner. Alle schalten regelmäßig Anzeigen, die von den Lesern meist überblättert werden, etc.

Was ergibt die Recherche?

Langfristig aufgebaute positive Kontakte mit den Familien des Einzugsgebietes sind auch in den großen Städten ein Erfolgselement. Ganz klar ist dies nicht durch qualifizierte Leistung alleine erreichbar. Die positive Leistung wird als selbstverständlich angesehen und ist nur dann ein negatives Entscheidungskriterium, wenn nicht alles reibungslos abläuft.

Entscheidend ist der Aufbau eines Bestatter-Images im Sinne einer Corporate Identity, mit der sich eine möglichst große Gruppe der erreichbaren Menschen im Sinne von „dazugehören“ identifiziert. Dies erreicht man nicht über regelmäßige Zeitungsanzeigen und ein paar Flyer alleine.

Vor allem muss das Auftreten des Bestatters und die Werteorientierung seiner eigenen Organisation bewusst sein und markant mit allen sichtbaren Zeichen des Designs, der Werbemittel, des Verhaltens innerhalb und außerhalb des Bestattungshauses gegenüber Kunden, aber auch gegenüber Mitarbeitern wiedergegeben werden.

Ziel muss sein, konsequent jede Maßnahme, sei es durch Werbung oder gesellschaftlichen Kontakt, zu treffen, um allen Menschen der Zielgruppe Ihre Bestattung positiv bewusst zu machen. Seien Sie klar in Ihrer Zielgruppenansprache, um eine Zugehörigkeit der möglichen Kunden zu Ihrer Persönlichkeit und Unternehmenspersönlichkeit zu forcieren.

Die Krux ist, dass zwei Komponenten im Marktgeschehen zusammenfallen:

Die Menschen beschäftigen sich nicht mit dem Lebensende. Die Bestatter entwickeln kein Leistungsmarketing und die Recherche ergibt immer wieder, dass die Kunden, wenn sie nicht an einen Bestatter aus den oben genannten CI- und Vertrauensgründen vorentschieden haben, wegen der fehlenden Leistungsunterscheidung zweifeln, welchen Bestatter sie unter dem Motto „Sind doch alle gleich“ wählen sollten.

Zwei Kriterien für die Leistungsentwicklung sind zu berücksichtigen:

1. Die vielleicht gebildeteren Menschen wollen keine Allerweltsbestattungen. Deshalb entscheiden sich auch viele betuchte Klienten für preiswerte Bestattungen, weil sie der Wert der Angebote nicht überzeugt. Die religiösen Rituale sind durchdacht und ehrwürdig, aber auch inflationär. Daneben oder stattdessen sind Fantasie und Mut zu Neuem – zu neuen Ritualen – gefragt.
2. Die Familien behielten trotz zweier Weltkriege und der Globalisierung – zwar mutiert, aber doch – ihren Stellenwert. Die Bestattung ist öffentlich und eine Repräsentation der Familie. Eine Bestattung ist oft ein Zusammenfinden, ein Sammeln der Beteiligten – der Trauergemeinde. Mit entsprechenden, zu den Menschen passenden Ritualen ist ein spiritueller Ansatz möglich, der die Bindungen stärkt.

Deshalb, bevor Sie sich in Kosten stürzen, lassen Sie erkunden, wie die Menschen über Ihre Bestattung denken – haben sie mehr oder weniger Vertrauen zu Ihnen oder sind Sie austauschbar, dann entscheidet der Zufall.

Text:
Dipl.-Kfm. Wolf Meth

www.meth-consulting.com

LAVABIS Hygiene Online

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

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

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

SEEBESTATTUNG

AB BÜSUM/NORDSEE

Die letzte Ruhe auf See

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

Meth-Consulting übernimmt zu moderaten Preisen eine stichprobenweise Recherche, mit dem Ziel eines Marketingvorschlages und dessen praxisnaher Umsetzung.

meth@meth-consulting.com | +49 931 880 62 080



Webtool wird immer mehr zum Service-Portal für die Trauergemeinschaft

Als Unternehmensberatung arbeitet Rapid Data bereits seit vielen Jahren intensiv an digitalen Service-Angeboten für Bestatter und ihre Kunden. Die zu diesem Zweck entwickelte Online-Plattform Webtool verbindet das individuelle Bestatterprofil mit einem eigenen Gedenkportal und immer mehr interaktiven Service-Modulen für die Trauernden. Bis zum Sommer werden das Erinnerungsbuch und die Blumenbestellung starten, weitere Neuerungen folgen im Laufe dieses Jahres.

Das Erinnerungsbuch ist eine in Webtool integrierte Fotobuch-Software mit ansprechend gestalteten kompletten Buchvorlagen in verschiedenen Stilrichtungen und Formaten. Die Bilder können von der Gedenkseite aus dem eigenen Fundus auf dem Rechner des Nutzers oder auch aus sozialen Netzwerken wie zum Beispiel Facebook stammen. Auch die Kerzen- und Kondolenzbeiträge aus dem Gedenkportal lassen sich hinzufügen. Bemerkenswert ist, dass mehrere Mitglieder einer Trauergemeinschaft gemeinsam eine Art umfassendes Lebensbuch gestalten können, in dem sich die gesamte Biografie des Verstorbenen widerspiegelt. Das fertige Buch wird in brillanter

Fotoqualität gedruckt und innerhalb weniger Tage an den Bestatter oder den Auftraggeber verschickt.

Der Vorteil für den Bestatter: Er kann mit wenigen Aufnahmen von der Trauerfeier ein hochwertiges und trotzdem kostengünstiges Give-away erstellen, das er seinen Kunden etwa mit der Rechnung überreicht. Dafür kann er in der Software eigene Layout-Vorlagen hinterlegen, die zum Beispiel beliebte Motive wie den örtlichen Friedhof oder die Trauerhalle beinhalten. Somit verbindet das Erinnerungsbuch viele Individualisierungsmöglichkeiten mit einem hohen Maß an Bedienkomfort und Zeitersparnis.

Nach Blumenbestellung und Spendenmodul kommen Erinnerungsstücke

Ebenfalls im ersten Halbjahr dieses Jahres wird die Online-Blumenbestellung über Webtool möglich sein. Der Bestatter wählt dafür seine bevorzugten örtlichen Floristen, die dann in Kooperation mit Euroflorist die online eingegangenen Aufträge der Trauergäste bearbeiten. Durch die Provisionen von Euroflorist ist die Blumenbestellung für den Bestatter ein interessantes On-Top-Geschäft ohne Mehraufwand. Als weiterer Service soll in diesem Jahr ein Service-Modul für modernes und transparentes Spendenmanagement eingeführt werden, das den Bestatter organisatorisch entlastet und zusätzlichen Traffic auf seinem Bestatterprofil generiert.

Das Erinnerungsbuch kann in unterschiedlichen Formaten und Ausführungen bestellt werden.

Nachdem bereits einige Bestatter bei Rapid Data die Möglichkeit angefragt haben, auch Trauerartikel über Webtool anzubieten, wird in Selmsdorf derzeit an der Einrichtung dieser neuen Funktion gearbeitet. So sollen Trauernde künftig zu jedem Sterbefall auch Halbedelsteine oder Handschmeichler bestellen können, die mit einer persönlichen Gravur versehen sind. Für Interessenten hält Rapid Data schon jetzt Informationen über diesen neuen Service bereit.



Freunde des Verstorbenen können online Blumen zur Trauerfeier schicken lassen.

Geplant: Orga-Center und übergeordnetes Gedenkportal

Auch für den Bestatter gibt es weitere spannende Neuerungen im Webtool: So ist in den kommenden Monaten die Einführung eines Orga-Centers geplant, in dem der Bestatter die Zugänge zu allen von ihm genutzten Online-Diensten findet. Es entfällt dann das zeitaufwendige Einloggen auf verschiedenen Seiten und mit nur einem einzigen Passwort stehen alle Dienste übersichtlich zur Verfügung. PowerOrdo-Nutzer können das Orga-Center mit einem Mausklick aufrufen.

Darüber hinaus richtet Rapid Data in absehbarer Zeit ein neues übergeordnetes Portal für das gemeinsame Erinnern ein, in dem Besucher alle Gedenkseiten suchen können. Aus dem Suchergebnis wird dann direkt auf die jeweilige Gedenkseite des Bestatters verlinkt. Diese zusätzliche Plattform soll quasi als zentrale Webausgabe für alle Sterbefälle fungieren, jede Gedenkseite schneller im Netz auffindbar machen und zugleich das Google-Ranking und die Anzahl der Seitenbesuche beim Bestatter noch weiter steigern. Dabei ist auch die Kombination mit einer Postleitzahlsuche denkbar, über die Interessenten serviceorientierte Bestatter in ihrer Nähe finden.

Inzwischen wurden über Webtool bereits mehr als 20.000 Gedenkseiten online gestellt. Piwik-Vergleichsmessungen haben ergeben, dass Internet-Auftritte mit angebundenem Webtool-Gedenkportal in der Regel drei bis fünf Mal so viele Besuche erhalten wie die ohne Gedenkportal. Es ist anzunehmen, dass sich dieser Trend in Zukunft noch weiter fortsetzen wird, da bei Trauernden die Nachfrage nach Gedenkseiten für Verstorbene steigt. Je mehr Services in Verbindung mit den Gedenkseiten geboten werden, umso größer wird auch der Anreiz, diese Seiten häufiger zu besuchen – und dabei jedes Mal auch mit dem Bestatter in Kontakt zu kommen.

➤ Mehr Informationen zu Webtool erhalten Sie bei Rapid Data unter 0451-619660, unter www.webtool.de oder auf der FORUM BEFA in Hamburg am 13. Mai 2017.

www.rapid-data.de



BAUMEISTER & BAUMEISTER

Kauf & Verkauf von Bestattungsunternehmen
Personalvermittlung in der Bestattungsbranche

Leistungen für Verkäufer

- Vermittlung von Käufern
- Unternehmensbewertung
- Wertsteigerung
- Nachfolgeregelungen
- Beratung für Übergangsphasen

Leistungen für Käufer

- Vermittlung von Verkäufern
- Finanzierungen
- Fördermittel
- Beratung
- Businessplanungen

Personalvermittlung

- Sie suchen einen (neuen) Job in der Bestattungsbranche?
- Sie suchen Mitarbeiter für Ihr Bestattungsunternehmen?

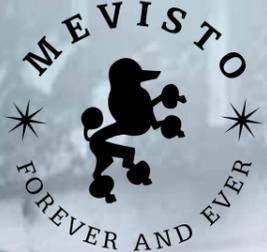
WIR HABEN IHREN KÄUFER!

089 - 973 376 08

www.baumeister-baumeister.de







Sapphires and Rubies
Haar und Asche zu Stein.

Forget me not
mevisto.com

„Die Seele geht, wenn Sie will. Doch mein persönlicher Mevisto Rubin lässt mich nie alleine!“

Von der Möglichkeit, aus Haar oder Asche personalisierte Edelsteine in Form von Rubinen oder Saphiren fertigen zu lassen, haben bereits viele Menschen als Zeichen der ewigen Verbundenheit Gebrauch gemacht. Durch ein weltweit einzigartiges Herstellungsverfahren ist Mevisto der einzige Hersteller dem es gelungen ist, mehrere Elemente eines Menschen in einem einzigartigen Edelstein zu binden und dies wissenschaftlich nachzuweisen.

Zwei Erinnerungssteine als Ausdruck der Liebe an den geliebten Ehemann und Familienvater – Christine S. aus Passau und ihre Tochter haben in Erinnerung zwei personalisierte Edelsteine von Mevisto fertigen lassen, die ihre ganz persönliche Geschichte erzählen.

„Die Gewissheit, dass ein Teil von meinem Mann für immer bei mir und meiner Tochter bleibt war es, das uns bekräftigte, zwei Edelsteine anfertigen zu lassen. Damit werden die vielen Erinnerungen an die schöne, gemeinsame Zeit nie verblassen. Mein persönlicher Mevisto schenkt mir das angenehme Gefühl und den Trost, dass er weiterhin an meiner Seite ist und ich ihn jederzeit spüren kann. 33 Jahre waren wir verheiratet eine intensive Zeit, geprägt durch viele Höhen und auch Tiefen, wie dem tragischen Unfall.“

Erinnerungen in greifbarer Form ...

Nach 13 Jahren Pflege starb der leidenschaftliche Harley-Davidson-Fahrer Andreas S. im Alter von nur 56 Jahren. „Die Seele geht, wenn Sie will. Man kann sie nicht aufhalten“, so Christine S. die ihren im Wachkoma liegenden Ehemann pflegte und nach dessen Tod mit einer großen Leere zu kämpfen hatte. Auf der Rückkehr von ihrem gemeinsamen Ausflug zum 20. Hochzeitstag übersah eine Junglenkerin das Motorrad. Ein folgenschwerer Unfall, der das Leben komplett auf den Kopf stellte. Trost und Unterstützung fand Christine S. in dieser schwierigen Zeit bei ihrer Familie.



Durch die Kunst und das Malen begann sie, ihre Trauer zu verarbeiten.

Um sich die Erinnerungen an ihren geliebten Mann und all die gemeinsam erlebten Augenblicke zu erhalten, war für Christine S. klar, sich aus der Asche ihres Mannes einen personalisierten Edelstein fertigen zu lassen. So entstanden ein Rubin für Christine S. und ein Saphir für Ihre Tochter. Durch die rohe und ungebändigte Form des Wild-Beauty musste die lebensfrohe Dame nicht lange überlegen, um den richtigen Schliff für die beiden Mevisto's zu finden. Schließlich entschied Sie sich für einen blauen und einen roten Wild Beauty.

Für die Herstellung eines personalisierten Edelsteines von Mevisto werden 100 Gramm Asche oder 10 Gramm Haare benötigt. Die Edelsteine werden ab 1 Karat bis 50 Karat angeboten, Sondergrößen und Sonderwünsche sind auf Anfrage jederzeit möglich. Darüber hinaus bietet Mevisto die Möglichkeit, den ganz persönlichen Edelstein in ein Schmuckstück zu fassen. So lassen die personalisierten Rubine und Saphire aus Asche oder Haar, gefasst in einem Ring oder Anhänger, die Hinterbliebenen nie alleine. So einzigartig wie das Leben und

der Mensch, so einzigartig sind die Edelsteine von Mevisto. Erinnerungen halten ein Leben lang, ein Mevisto ist für die Ewigkeit!

Nutzen Sie die Gelegenheit und überzeugen Sie sich persönlich von unseren personalisierten Edelsteinen und unserem breiten Sortiment an Erinnerungsschmuck. Werfen Sie an unseren Messeauftritten in Deutschland und Österreich einen Blick darauf und lassen Sie sich überraschen.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch auf folgenden Messen:

BEFA Hamburg
13.05.2017, Stand A17

LEBEN & TOD Bremen
12. – 13.05.2017, Stand 6D 10

PIETA Dresden
25. – 27.05.2017, Stand B01

BEFA Österreich, Salzburg
22. – 23.09.2017



Nutzen Sie als offizieller Partner unseren Händler-Login und profitieren Sie vom umfassenden Bild- und Textmaterial für eine optimale Produktplatzierung!

Damit das Lebenswerk lebendig bleibt

Unternehmerisches Erbe sicher in die Zukunft führen



Foto: Alhorn AG

Immer mehr Bestattungsunternehmer stehen vor der Herausforderung, ihren Betrieb in gute und erfahrene Hände zu übergeben. So eine Unternehmensnachfolge ist jedoch keine Kleinigkeit und braucht viel fachliche Expertise.

Nichts ist für ewig – wer wüsste das besser als ein Bestatter? Wenn es jedoch um das eigene Lebenswerk geht, möchte man das unternehmerische Erbe definitiv auf dem sicheren Weg in eine lebendige Zukunft wissen. Gründe für einen Führungs- oder Inhaberwechsel gibt es viele, der wohlverdiente nahende Ruhestand ist hier jedoch der Klassiker. Und schwer im Trend: Die demografische Entwicklung treibt die Zahl

der Unternehmerinnen und Unternehmer im Ruhestandsalter immer weiter auf die Spitze. Nach einer Hochrechnung des Instituts für Mittelstandsforschung Bonn steht allein im Zeitraum von 2014 bis 2018 bei rund 135.000 Familienunternehmen eine Nachfolge an. Gleichzeitig stehen jedoch immer seltener die eigenen Töchter und Söhne für den betrieblichen Generationenwechsel bereit – entweder kann oder möchte der Unternehmernachwuchs den elterlichen Betrieb nicht übernehmen. Für viele Bestattungsunternehmer eine echte Pattsituation: Was soll aus dem engagierten Lebenswerk werden? Schließen, verpachten oder verkaufen?
„Die beste Strategie ist es, sich frühzeitig mit der Thematik zu befassen, dann können rechtzeitig die richtigen Weichen gestellt werden, um eine Nachfolge nach den eigenen Vorstellungen erfolgreich zu gestalten“, rät

Ronald Dahlheimer, Direktor für Unternehmensentwicklung bei der AHORN Gruppe. Er weiß genau, was die Bestatter in so einer Situation umtreibt: Seit über 30 Jahren ist er selbst in der Branche tätig und setzt seine Expertise als Führungskraft, Strategie und Berater engagiert dafür ein, erfolgreichen Bestattungsunternehmen eine gesicherte Zukunft zu ermöglichen. Schon bei den ersten persönlichen Gesprächen ist viel Erfahrung und Fingerspitzengefühl gefragt: „Für die Bestattungsunternehmer ist das Loslassen ihres Lebenswerks kein rein betriebswirtschaftliches Thema, da geht es oft ziemlich emotional zur Sache. Deshalb ist es auch sehr wichtig, dass sowohl das Zwischenmenschliche als auch die Gesprächsumgebung stimmen“, so Dahlheimer. Zu Beginn geht es vor allem um das Kennenlernen und Besprechen von Eckpunkten, wie zum Beispiel den gewünschten Zeit-

punkt der Übergabe. Ein solches Erstgespräch ist für den interessierten Bestatter unverbindlich. Sobald sich beide Parteien über eine weitere Zusammenarbeit einig sind, erfolgt eine professionelle Unternehmensanalyse, auf deren Basis dann die Verkaufsgespräche beginnen. Alle Arbeitsschritte und Leistungen – vom ersten Kontakt bis zur finalen Übergabe des Betriebes – erfolgen aus einer Hand, immer steht dem Bestattungsunternehmer derselbe vertraute Ansprechpartner zur Verfügung. „Nur so können wir unseren hohen Qualitätsstandard und die Grundwerte sicherstellen, die in der gesamten AHORN Gruppe gelten. Wer uns sein Lebenswerk übergibt, kann sicher sein, dass wir uns beständig für eine Bestattungs- und Erinnerungskultur einsetzen, die den Einzelnen über sein Leben hinaus wertschätzt“, bekräftigt Dahlheimer.

Das vertrauensvolle Verhältnis zwischen Verkäufer und Käufer setzt sich im besten Fall auch nach der offiziellen Übergabe fort. So wird dem Altinhaber gerne die Option offengehalten, weiter im Betrieb mitzuarbeiten, wenn er oder sie das möchte. Erfahrung



Ronald Dahlheimer, zuständig für Unternehmensnachfolgen in der AHORN Gruppe, kennt die speziellen Fragestellungen und Bedürfnisse der Bestatter im Falle einer Betriebsübergabe.

und bisher Geleistetes erfahren hier Wertschätzung: „Es liegt uns sehr viel daran, die bisherigen Mitarbeiter samt dem vertrauten und bekannten Unternehmensnamen in die AHORN Gruppe zu integrieren“, so Dahl-

heimer. Dieses Handeln entspreche der eigenen Maxime „Zukunft braucht Herkunft“ – und davon hat die AHORN Gruppe mit ihrer 185-jährigen Unternehmensgeschichte sowie den deutschlandweit rund 230 Filialen mit unterschiedlichen lokalen Marken wie zum Beispiel Trauerhilfe Denk, Grieneisen, GBG oder ANTEA Bestattungen eine Menge zu bieten.

Wer sein Lebenswerk in gute Hände geben möchte, sollte sich vor allem die Menschen anschauen, die es mit ihrer täglichen Arbeit lebendig halten werden, empfiehlt Dahlheimer. „Unsere Mitarbeiter überall in Deutschland verstehen sich als Begleiter der Angehörigen in einer sehr besonderen Situation. Mit Expertise und Feingefühl begleiten und unterstützen sie die Hinterbliebenen ihren individuellen Bedürfnissen entsprechend. Es ist unser gelebter Anspruch, täglich einen Leistungsstandard umzusetzen, der sowohl den Schutz der menschlichen Würde als auch zuverlässige Dienstleistungen unseren Partnern gegenüber gewährleistet.“

www.aborn-ag.de

Bestattungsunternehmen sucht Unternehmensnachfolge

Gut eingeführtes Bestattungsunternehmen (PLZ 99) im Rahmen einer Unternehmensnachfolge an Nachfolger(in) aus der Bestatter Branche abzugeben.

Übliche Überleitung/Begleitung ist möglich, weitere Zuarbeit ebenfalls.

Immobilie Kauf/Pacht nach Vereinbarung. Zuschriften werden vertraulich behandelt Chiffre: BW 02-17-01

BW

BESTATTUNGSWELT
Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

unabhängig | innovativ | kreativ

www.bestattungswelt.com

REEDEREI HUNTEMANN

individuell besonders kostengünstig

SEEBESTATTUNG – ein unvergessliches Erlebnis

Fordern Sie kostenlose verkaufsunterstützende Materialien bei uns an!

REEDEREI HUNTEMANN GMBH

Schleuse 2
26434 Hooksiel

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

Kollenhof

Das BestatterPortal startet mit neuem Modul *Abmeldung*

„Mit dem Modul *Abmeldungen* bieten wir sowohl dem Bestatter als auch dem Angehörigen endlich eine zentrale Sammelstelle für Abmeldungen, die übersichtlich und geordnet abgearbeitet werden kann“, so Gert-Jan Kollenhof über sein neues Modul.

Die Idee ist simpel, der Nutzen allerdings groß: Angehörige finden jetzt im Portal zentral eine Liste mit Vorschlägen, was vom Bestatter abgemeldet werden soll.

Die Angehörigen kreuzen an, was für sie zutreffend ist, und können dann diese Aus-

wahl um weitere Informationen wie z. B. Adresse, Telefonnummer, Ansprechpartner etc. ergänzen.

Die Bestatter erhalten so eine „zentrale“ und „ordentliche“ Liste, die mithilfe der Bestatter-Software übersichtlich abgearbeitet werden kann.

Der Angehörige sieht den jeweiligen „Status“ (z. B. „abgemeldet“, „in Bearbeitung“). Viele Bestatter nutzen dieses Modul auch als Extra-Service im Vorsorgebereich!

www.kollenhof.de



Fotos: Kollenhof



Gert-Jan und Marion Kollenhof

Sie finden uns 2017 auf folgenden Messen:

- 13.05.2017 Hamburg: FORUM BEFA
- 25.05.-27.05.2017 Dresden: PIETA
- 30.06.2017 Bad Wildungen: Hessischer Bestattertag
- 22.09.-23.09.2017 Salzburg: FORUM BEFA
- 28.09.-01.10.2017 Fleesensee: BJT Mecklenburg-Vorpommern

Seebestattungen im Atlantik

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

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

Seebestattungs-Reederei Albrecht

Baumeister & Baumeister

Die Bestattungswelt im Gespräch mit Jule Baumeister

BW: Hallo Frau Baumeister, der Name Baumeister ist in der Bestattungsbranche recht bekannt, haben Sie damit etwas zu tun?

JB: Guten Tag, Herr Scholz – schön, dass wir die Gelegenheit haben, dieses Gespräch zu führen. Ja, genau, die Familie Baumeister kommt offensichtlich nicht an der Bestattungsbranche vorbei und umgekehrt – ich bin die kleine Schwester von Erasmus Baumeister und von Anfang an im konzeptionellen, im Projektmanagementbereich, in der Mitarbeiter-/Teamführung und vor allem in der Strategieentwicklung mit in der Agentur tätig.

BW: Das heißt, dass Sie schon lange in der Branche unterwegs sind. Was steckt denn hinter Baumeister & Baumeister und was macht Baumeister & Baumeister?

JB: Ich beginne mit Ihrer zweiten Frage – wir bringen Käufer und Verkäufer von Bestattungsunternehmen in den Dialog und vermitteln Mitarbeiter.

Wie gesagt, seit mittlerweile über 20 Jahren arbeiten wir zusammen und werfen unsere sehr unterschiedlichen Fähigkeiten und Interessen in einen großen Topf. Hier dann als ausgesprochene Kooperation Baumeister & Baumeister. Für uns gibt es kaum etwas Naheliegenderes – wir beide sind von Grund auf Unternehmer, unabhängig voneinander haben wir uns dazu entwickelt –, während mein Bruder die Agentur gründete und aufbaute, habe ich eine Akademie zur Erwachsenenbildung und einen Einzelhandel im Herzen von Schwabing entwickelt. Wir wissen einfach, wovon wir sprechen, wenn es um die Struktur, das Wesen von klein- und mittelständischen, lokal orientierten Unternehmen geht.

BW: Es gibt doch schon einige Vermittler, was können Sie besser als die anderen?

JB: Mein Bruder kennt die Branche wie kein Zweiter – Erasmus ist seit 21 Jahren ausschließlich für die Bestattungsbranche tätig, ist für Bestattungsunternehmen, für Hersteller, Friedhofsgärtner, Steinmetze, für die entsprechenden Berufsverbände und für

Kommunen und Gemeinden im Bereich Friedhofswesen tätig – daneben stehe ich mit meiner Erfahrung und Spaß an Systemanalysen und kreativen, vor allem praktikablen Problemlösungen, Spaß daran, Interessen und Ziele von Menschen miteinander zu verbinden. Außerdem hat die Agentur über 1.500 zufriedene Kunden – wer soll Menschen zusammenbringen, wenn nicht wir? Wir haben die Kontakte und das Know-how.



Fotos: Agentur Baumeister

Jule Baumeister

Projektmanagement, Strategieentwicklung und Mitarbeiterführung bei der Agentur Baumeister

BW: Wie läuft denn so eine Vermittlung ab? Von wo bis wo begleiten Sie Verkäufer/Käufer?

JB: Wir sind an den Punkten für unsere Klienten da, wo wir gebraucht werden – nicht mehr und nicht weniger. Gerne helfen wir bei der Ideenentwicklung, ob, wann und wie ein Unternehmen verkauft oder auch gekauft werden soll, wer für was geeignet ist, wir machen Unternehmensbewertungen und individuelle Konzepte – sogenannte Businesspläne –, natürlich auch die dazugehörigen Finanzierungspläne –, wenn gewünscht, stellen wir auch Kontakte zu Banken her und leisten Hilfestellung bei möglichen Förderungen oder coachen unsere Klienten für die Bankgespräche. Auch wenn eine Restrukturierung

der Belegschaft gebraucht wird, können wir eben aufgrund unserer umfangreichen Kontakte helfen. Eigentlich kann ich sagen, dass wir alles rund um die Aufstellung des Unternehmens, den Verkauf und mögliche Erweiterungen machen.

BW: An welcher Stelle verdienen Sie Geld?

JB: Das kommt ganz auf den Auftrag an – bitten Sie uns zum Beispiel, ein Unternehmen zu bewerten, dann wird das in Rechnung gestellt. Wird dieses Unternehmen auch durch unsere Vermittlung verkauft/gekauft, bekommen wir eine Provision, in der die Bewertung enthalten ist.

Je nach Dienstleistung also – es gibt in jedem Fall vor Auftragsvergabe eine klare Information über die entstehenden Kosten und von wem sie getragen werden.

BW: Wie steht es um die Vertraulichkeit? Sie haben dann ja präzise Einblicke in die Zahlen, Mitarbeiterstrukturen etc.

JB: Nur mit gegenseitigem Vertrauen können produktive Gespräche geführt und kreative Strategien entwickelt werden. Selbstverständlich verpflichten wir uns zu absolutem Stillschweigen.

BW: Gibt es Unternehmensgrößen, zu klein oder zu groß, die für Sie nicht als Kunden infrage kommen?

JB: Nein.

BW: Wie sehen Sie die Zukunft der Bestattungsbranche?

JB: Immer facettenreicher. Ganz klar ist die Bestattungsbranche ein immer zeitgemäßerer und zukunftsorientierterer Wachstumsmarkt. Eine immer moderner werdende Dienstleistungsbranche. Der Markt wird sich, wie in allen Branchen, immer stärker aufteilen in Qualitätsanbieter und Discounter. Ganz, ganz kleine Unternehmen und alte „Nebenbei“-Bestatter werden vom Markt verschwinden/verkauft/gekauft werden, weil sie die wachsenden Anforderungen nicht mehr erfüllen können oder wollen.

BW: Vielen Dank für das Gespräch und die großartigen Eierkrapfen.

JB: Das waren aber Striezel – ich danke auch.

Statisch oder lebendig

Die Gestaltung Ihres Schaufensters hinterlässt einen Eindruck. Ob dieser bleibend ist? Das können Sie entscheiden.

Ein Bestattungshaus, das ein oder mehrere Schaufenster besitzt, hat einen großen Vorteil. Damit besteht die Möglichkeit, zu jeder Tages- und Nachtzeit mit den Menschen zu kommunizieren. Aber wie stellt man es am besten an, die Aufmerksamkeit auf sich zu lenken und sich abzuheben von den gängigen Schaufensterdekorationen?

Sicherlich kann jeder einen Sarg, eine Urne, einen Kerzenständer, eventuell ein Kreuz oder Stoffblumen aussuchen und das ganze Arrangement ins Fenster stellen. Das wäre dann die statische Variante. Eine Dekoration, die man in dieser oder abgewandelter Form schon x-mal gesehen hat. In den wenigsten Fällen wird hier jemand stehen bleiben und sich fragen: „Wow, ein Bestatter, der Särge und Urnen anbietet?!“ Das müsste sich inzwischen herumgesprochen haben. In anderen Worten: Eine Fenstergestaltung dieser Art ist nichtssagend.

Ganz anders sieht es aus (im wahrsten Sinne des Wortes), wenn die Ausstellungsstücke eine Geschichte erzählen oder dazu beitragen, Informationsbedarf zu wecken und zu befriedigen. Und schon wird aus der simplen Schaufensterdekoration eine Schaufensterausstellung, die die Menschen anzieht, aufrüttelt, nachdenklich macht oder zu Diskussionen anregt. Das Interesse an der Bestattungskultur ist vorhanden – ganz gleich in welchem Alter.

„Guck mal, eine Ritterrüstung – wie geil ist das denn?“ Ein Schüler, dessen täglicher Schulweg an dem Fenster vorbeiführt, wird, wenn er z. B. eine Ausstellung über die mittelalterlichen Bestattungsriten entdeckt, diese sicherlich zu Hause eher zum Thema machen als den rustikalen Eichensarg, der mit Plastikfeu umrankt dort verlassen im Fenster steht. Und schon haben Sie als Bestatter etwas erreicht: Man spricht über Sie. Es wirkt kreativ und sympathisch, wenn das Schaufenster regelmäßig interessante Themen visualisiert. Damit hinterlassen Sie mit Ihrem

Bestattungshaus einen lebendigen und bleibenden Eindruck. Berührungängste werden abgebaut. Niemand muss sich hinter Särgen und Urnen verstecken, wenn man erreichen möchte, dass den Menschen bewusst wird, dass man als Bestatter nicht Sargverkäufer ist, sondern ein moderner Dienstleister, der im Trauerfall zahlreiche Hilfestellungen und Entlastungsdienste anbietet.

Interessante Themen für das Schaufenster gibt es in Hülle und Fülle: antike und moderne Bestattungskulturen, Lebensgeschichten prominenter Persönlichkeiten aus verschiedenen Epochen, aktuelle Trends, Abschiedsrituale, Literatur und vieles mehr. Auch das Thema Bestattungsvorsorge kann für alle Generationen attraktiv umgesetzt werden. Texte zu den Themen und Informationsmaterial sollten für den Kunden ersichtlich sein bzw. griffbereit zur Abholung. Das ist eine unaufdringliche Kundenakquise, die funktioniert. Jetzt müssen Sie nur noch entscheiden, ob die Ausstrahlung Ihres Schaufensters eher statisch bleiben soll oder doch lieber lebendig und ansprechend.



Foto: © loreanto / fotolia.com

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

www.erasmus1248.de

Nachgelesen

Inge Zinßer

Grabsharing

Eine Kriminalgeschichte

Als der Totengräber das Grab für die verstorbene Frau Häberle ausheben will, erlebt er eine böse Überraschung: Die vermeintlich freie Grabstelle neben dem Ehemann der Verstorbenen ist schon belegt. Im Sarg liegt die Leiche der ehemaligen Bürgermeisterin von Glückhausen, die vor zwei Jahren den Ort verlassen hat. Der Roman spielt in einer kleinen Gemeinde im Einzugsbereich von Stuttgart und es „schwäbelt“ an manchen Stellen recht humorvoll. Der Ehemann der Autorin ist seit 30 Jahren mit in der Grabherstellung tätig und das Geschehen auf Friedhöfen ist Alltagsthema in der Familie. Daher fließt auch einiges an Fachwissen über Gräber ein.



Inge Zinßer
Grabsharing –
Eine Kriminalgeschichte
Taschenbuch
€ 10,95 inkl. MwSt.
Verlag Örtel + Spörer
ISBN: 3-88627-642-2
Auch als E-book verfügbar

David Althaus/Marion Getz

Abschiede im Leben

Geschichten, die trösten

Abschied ist unvermeidlich und gehört zum Leben wie der Tod. Trotz allen Leids lehren uns Abschied und Tod das Prinzip des Werdens und Vergehens und sind eine Einübung in die eigene Vergänglichkeit.

Gibt es dabei eine gute Art, Abschied zu nehmen? Was befähigt Menschen, mit Abschied umzugehen, und wie kann Abschied in den verschiedenen Stadien unseres Lebens gelingen? Das sind zentrale Fragen, denen sich das Buch widmet.



David Althaus/Marion Getz, **Abschiede im Leben**
Gebundenes Buch, € 16,99 inkl. MwSt., Kösel-Verlag
ISBN: 978-3-466-37177-8



Mechthild Schroeter-Rupieper

Geschichten, die das Leben erzählt, weil der Tod sie geschrieben hat

„Wie halten Sie das aus, die ganze Traurigkeit in Ihrem Job?“, wird die Trauerbegleiterin Mechthild Schroeter-Rupieper oft gefragt. Dabei geht es oft sehr fröhlich zu in ihrer Arbeit, auch wenn die Trauer deshalb nicht wegzudenken ist. Und das zeigt sie in diesen lustigen und traurigen, tiefen und alltäglichen, schönen und manchmal skurrilen Geschichten aus ihrem ganz normalen Arbeitsalltag.

Ein buntes und tiefes Buch über das Leben und den Tod und darüber, dass das eine ohne das andere nicht zu haben ist.

Mechthild Schroeter-Rupieper, **Geschichten, die das Leben erzählt, weil der Tod sie geschrieben hat**
Hardcover-Buch, ca. € 17,- inkl. MwSt., Patmos Verlag, ISBN: 978-3-8436-0882-4, auch als E-book

VKF FOLIENSARG BIOSEAL

Vertrieb durch: **Spezial-Bestattungsbedarf & Folien** · Bergheimer Straße 114 · 69115 Heidelberg

Der aus Metallverbundfolie bestehende **FOLIENSARG** ist ideal für den Auslandstransport und die hygienische Aufbewahrung von Verstorbenen in jeglichem Zustand. Er ist eine kostengünstige Alternative zum herkömmlichen Zinksarg.

Unsere Folie hat eine Breite von 100 cm und ist in beliebiger Länge, auch meterweise, zu beziehen.

Vorteile des Foliensarges:

- 100 % luft- und wasserdicht, daher effektiver Schutz vor Infektionen
- reißfest und flexibel, passt damit in jeden Sarg
- einfache und schnelle Handhabung bei einer Versiegelungszeit von nur ca. 4 Minuten
- problemlos zu röntgen und nahezu rückstandslos verbrennbar
- extrem geringes Gewicht und damit erhebliche Reduzierung von Flugkosten

Fordern Sie unverbindlich unser Infomaterial an und informieren Sie sich durch unseren **DEMO-FILM** unter www.foliensarg.de

Tel.: 0700 3 65 43 67 27 · Fax: 06221 131238 · info@foliensarg.de · www.foliensarg.de

unter allen wipfeln ist ruh.

Alt und Jung stehen nahe beieinander

RuheForst Wingst feiert zehnjähriges Bestehen

Im April wird der RuheForst in Wingst 10 Jahre alt und die Idee der Waldbestattung ist fest in der Region verwurzelt. „Das Waldbild ist geprägt von starken, alten Douglasien, die schützend über den jüngeren Bäumen stehen“, erklärt der Waldbesitzer Vornamen von der Wense, „So entsteht ein Waldgefühl das ganz typisch und gleichzeitig symbolhaft für unseren RuheForst ist“.

Inmitten der Marsch- und Moorlandschaft ist der Höhenzug der Wingster Forsten weit zu sehen. Kommt man dann dem RuheForst näher, dominiert die markante Douglasie: Hoch, kerzengerade und mit einer groben, leicht rötlich schimmernden Rinde. Zerreibt man die Nadeln, so entfaltet sich ein leichter Orangenduft. Laut Gebhard von der Wense suche sich zwar nicht unbedingt jeder einen dieser herausstechenden Bäume aus und auch nicht jeder erkenne die Baumart, dennoch seien die großen, schönen Nadelbäume prägend. Die Auswahl des Baumes im RuheForst sei ebenso individuell, wie die Beisetzung selbst. Familie von der Wense und ihr Team stehen bei beidem gerne zur Seite. Man muss, so wissen hier alle, die Menschen und den Wald lieben, um die Aufgabe erfüllen zu können.



Dass sie den Wald liebt beweist die Familie bereits seit 1936, denn damals ist man auf naturnahen Waldbau umgestiegen. So kann der Wald sich zu dem entwickeln, was er im ureigenen Sinne ist: ein Lebensraum. In diesem Lebensraum finden nun bereits seit 2007 Urnenbestattungen statt, hängen kleine Namenstafelchen an den Bäumen und spazieren Menschen mit Hoffnungen, Gedanken und Erinnerungen umher. Gefühlt ist man mitten im Wald, doch den finstern, unwegsamem Tann sucht man hier vergebens. Mit seiner guten Verkehrsanbindung und seiner Nähe zum Forsthaus am Dobrock, wo nicht nur ein Platz für das Trauerkaffee, sondern auch für eine wärmende Suppe nach dem Waldspaziergang geboten wird, lässt er kein Gefühl der Einsamkeit aufkommen. Weitere Informationen im Internet unter www.ruheforst-wingst.de.

RuheForst Standorte in Deutschland

Weitere Informationen erhalten Sie unter den angegebenen Internetadressen.

- www.erbacher-ruheforst.de
- www.ruheforst-wildenburgerland.de
- www.ruheforst-pfaelzerwald.de
- www.ruheforst-huemmel.de
- www.ruheforst-badarolsen.de
- www.ruheforst-rostockerheide.de
- www.ruheforst-hilchenbach.de
- www.ruheforst-hagen.de
- www.ruheforst-weidenstetten.de
- www.ruheforst-schaumburgerland.de
- www.ruheforst-hunsrueck.de
- www.ruheforst-stadtusedom.de
- www.ruheforst-stadtprozelten.de
- www.ruheforst-elbtalaue.de
- www.ruheforst-bad-driburg.de
- www.ruheforst-fredeburg.de
- www.ruheforst-kaufungen.de
- www.ruheforst-ruegen.de
- www.ruheforst-mueritz.de
- www.ruheforst-vogelsberg.de
- www.ruheforst-eberswalde.de
- www.ruheforst-deister.de
- www.ruheforst-werraland.de
- www.ruheforst-straussberg.de
- www.ruheforst-ruppinerheide.de
- www.ruheforst-obersulm.de
- www.ruheforst-grabhorn.de
- www.ruheforst-kirchlinteln.de
- www.ruheforst-damp.de



- www.ruheforst-losheim.de
- www.ruheforst-segebergerheide.de
- www.ruheforst-suedpfaelzerbergland.de
- www.ruheforst-coesfeld.de
- www.ruheforst-brodau.de
- www.ruheforst-schwerinerseen.de
- www.ruheforst-wingst.de
- www.ruheforst-ostenfeld.de
- www.ruheforst-nauen.de
- www.ruheforst-suedheide.de
- www.ruheforst-rhoen.de
- www.ruheforst-jagsthausen.de
- www.ruheforst-coburgerland.de
- www.ruheforst-holsteinische-schweiz.de
- www.ruheforst-schloss-wendinghausen.de
- www.ruheforst-rheinessen-nahe.de
- www.ruheforst-lahn-taunus-hoehe.de
- www.ruheforst-harz-falkenstein.de
- www.ruheforst-landhege.de
- www.ruheforst-eiderquelle.de
- www.ruheforst-gutpanker.de
- www.ruheforst-vorharz.de
- www.ruheforst-gluecksburg.de
- www.ruheforst-marburgerland.de
- www.ruheforst-schloss-berleburg.de
- www.ruheforst-frankenhoehe.de
- www.ruheforst-jesteburg.de
- www.ruheforst-kaiserslautern.de
- www.ruheforst-rutenmuehle.de
- www.ruheforst-cappenberg.de
- www.ruheforst-marklohe.de
- www.ruheforst-harbke.de
- www.ruheforst-maintal.de



RuheForst. Ruhe finden.

12. Fachmesse DEVOTA

Die etablierte Messe am 29. und 30. September in Ried im Innkreis

Die europäische Bestattungsbranche trifft sich am 29. und 30. September 2017 in Ried im Innkreis (Oberösterreich) bei der Fachmesse DEVOTA.

Ob Aussteller oder Besucher – die etablierte Fachmesse DEVOTA, die heuer bereits zum 12. Mal stattfindet, wird Sie begeistern. Zum Thema Bestattung und Friedhof finden Sie bedeutende nationale und internationale Hersteller und Händler (z. B. HUMER Friedhofstechnologie, MENINA mit Steppex Dirnberger GmbH, Thomas Steiniger Trauerwaren, Elekroning Pinting,



Riebsamen Bagger, die Autofirmen Hentschke, Pilato und Förster Bestattungswagen). Dazu kommen bei der DEVOTA traditionell innovative Start-ups, die den besonderen Reiz der Messe ausmachen. Zeitgleich findet bei freiem Eintritt die Publikumsausstellung

DER WEG statt, wo sich die Besucher angstfrei mit den Themen Abschied und Tod auseinandersetzen können.

i Anmeldung und weitere Informationen unter www.devota.at

Nicht verpassen!

Der Bestattertag ist eine für die Bestattungsbranche konzipierte Veranstaltung, die seit vielen Jahren regelmäßig bundesweit stattfindet. Der Besuch lohnt sich immer.

Das Erfolgsrezept besteht aus mehreren Faktoren. Experten aus unterschiedlichen Bereichen halten praxisorientierte und interessante Fachvorträge ohne zeitliche Ausschweifungen. Dabei wird kein Thema ausgespart: von individuellen Marketingideen über Architekturleistungen und juristischen Fragen bis hin zu Entlastungsdienstleistungen im Finanzbereich. Die Teilnehmeranzahl ist nie größer als eine Schulklasse.





BESTATTERTAG
hören. umsetzen. gewinnen.

Der familiäre Rahmen ermöglicht einen Austausch unter Kollegen und Experten in einer entspannten Atmosphäre. Außerdem findet die Tagung immer in einer besonders ausgewählten Location statt.

Für die Bestatter und Friedhofsgärtner bietet sich damit eine Plattform, die ihnen wertvolle Anregungen für ihren unternehmerischen Erfolg liefert. Auch auf dem vergangenen Bestattertag in Frankfurt gab es wieder zahlreiche positive Stimmen. Herbert Wichmann* (*Name von der Redaktion geändert) aus einer kleinen Stadt im Taunus berichtete, dass er durch die Teilnahme am Bestattertag vor

einiger Zeit bereits mehrfach profitiert hat: „Durch die Abgabe des Zahlungsverkehrs und Mahnwesens in vertrauensvolle Hände habe ich viel Zeit und Nerven gespart und konnte endlich meinen Abschiedsraum im Haus einrichten und gestalten. Das hat sich hier im Ort schnell herumgesprochen, jetzt läuft es bei uns richtig rund.“ Für viele besteht daran kein Zweifel: Eine kleine Zeitinvestition kann zu großem Erfolg führen. Und wann kommen Sie zum Bestattertag?

i www.bestattertag.de

gebrauchte-bestattungswagen.de



Edler Bestattungswagen Mercedes Vito NEUWAGEN 1/2 Sargausbau
Klima, 18" Räder, Navigation und Rückfahrkamera,
ab 36.800 € zzgl. Mwst

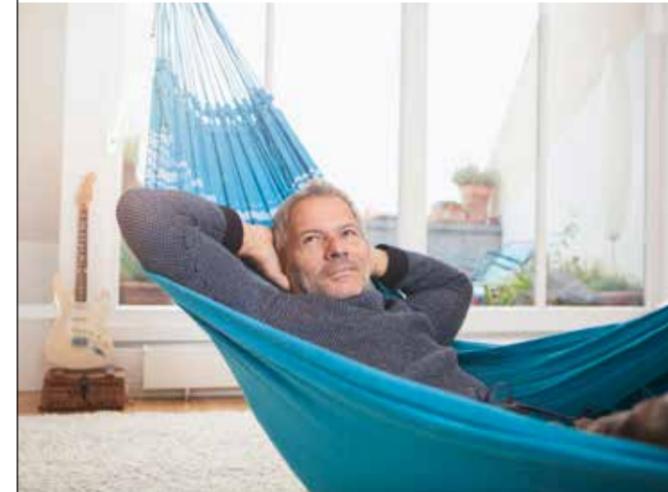
Bestattungen WOLF OHG

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

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



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



KNAPP

Bestattungen Knapp GmbH

Karlstraße 57/1 | 74072 Heilbronn
Telefon 07131 25 29 66

www.bestattungen-knapp.de

Für unser Familienunternehmen suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n freundliche/n und serviceorientierte/n

Bestatter/in in Vollzeit

für die Bereiche Kundenbetreuung, Abholungen und allgemeine Verwaltungsaufgaben.

Die Bewerber sollten folgende Voraussetzungen und Eigenschaften mitbringen: mehrjährige Berufserfahrung, körperliche und emotionale Belastbarkeit, Flexibilität, sehr gute PC-Kenntnisse, gepflegtes Erscheinungsbild, perfekte Kenntnisse

der deutschen Sprache, Einfühlungsvermögen/Empathie, Teamfähigkeit.

Ferner sollte die Bereitschaft zum Wochenenddienst (ca. alle 14 Tage) vorhanden sein. Erfahrungen im Dienstleistungsbereich sind von Vorteil.

Es erwartet Sie ein interessanter, abwechslungsreicher und anspruchsvoller Arbeitsplatz in einem kleinen Team mit familiärer Atmosphäre.

Bitte senden Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen postalisch zu Händen von Frau Knapp.

Seebestattungen ab Cuxhaven / Nordsee -Die Reederei Ihres Vertrauens-

REEDEREI
NARG



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

Reederei NARG | Kapitän-Alexander-Str. 19 | 27472 Cuxhaven | Tel. (04721) 7 25 01 | Fax.(04721) 72 51 00
info@reederei-narg.de www.reederei-narg.de

Seebestattung

Der maritime Abschied in Nord- & Ostsee



©nordpunkt-Werbeagentur

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 Befä, Hamburg

24.-26.05.2017
Funermostra, Spanien

25.-27.05.2017
PIETA, Dresden

29.-30.09.2017
DEVOTA, Ried im Innkreis, Österreich

BESTATTERTAG INTENSIV
Veranstaltung für Bestatter
und Friedhofsgärtner

26.04.2017 Osnabrück
10.05.2017 Leipzig
13.09.2017 Köln
11.10.2017 Ulm

Anmeldung und weitere Informationen
unter www.bestattertag.de

**FRIEDHOF HEUTE -
MODERNES FRIEDHOF-MARKETING**

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

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

20.07.2017 Stuttgart
09.11.2017 Hamburg

Weitere Informationen zu den Veranstaltungen
unter www.friedhofsverwaltungstag.de

**WORKSHOP LAVABIS
BESTATTUNGSKOSMETIK**

08.04.2017 Berlin
24.06.2017 Osterburken
29.07.2017 Hamburg
02.09.2017 Lauterbach

Anmeldung und weitere Informationen
unter www.lavabis.de

13.05.2017
Forum Befä,
Hamburg
Stand A14-B09

INSERENTEN

2 Daxecker Sargerzeugung
www.daxecker.at

3 ikt Lenz GmbH & Co. KG
www.natururne.de

5 Bestattertag
www.bestattertag.de

9 Handelsagentur Martin Plaumann
www.handelsagentur-plaumann.de

9 Westhelle Köln GmbH
www.westhelle-koeln.de

13 Linn Sprachverstärker
www.linn-sprachverstaerker.com

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

15 Lavabis GmbH
www.lavabis.de

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

17 Baumeister & Baumeister
www.baumeister-baumeister.de

18 Mevisto GmbH
www.mevisto.com

21 Reederei Huntemann GmbH
www.reederei-huntemann.de

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

24 HKD Systems GmbH
www.holzkreuzbeschriftungen.de

25 VKF Foliensarg | BioSeal
www.foliensarg.de

26 Ruheforst GmbH
www.ruheforst.de

28 Bestattungen Wolf OHG
www.bestattungen-wolf.de

28 Reederei Narg
www.reederei-narg.de

9 Ahorn AG
www.ahorn-ag.de

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

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

31 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

32 Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de

BEILAGEN

Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

Messe Ried GmbH - Devota
www.devota.at

Forevent GmbH
www.forum-bestattung.de

Messe Dresden GmbH - Pieta
www.pieta-messe.de

Bestattungen Lichtblick
www.weltweite-ueberfuehrungen.de

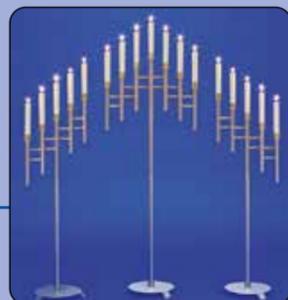
Andreas Wormstall Bürotechnik
www.wormstall-bt.de



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

„Himmlich
schwereelos!“

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 | Tel. +49 (0) 211/35 59 89-0 | info@adeltafinanz.com

ADELTA.FINANZ AG
Vertrauen – Sicherheit – Zuverlässigkeit

Stefan und Sabine Dabringhaus
Bestattungen Dabringhaus,
Stockelsdorf

Online
erfolgreicher
sein:
webtool.de

Raum für Leichtigkeit.

 **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