



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche
Ausgabe 03.2015



DIE SUMME DER TEILE MACHT DAS GANZE AUS!

Leistungen besser kommunizieren.



PLATZ DES GUTEN GESCHMACKS



Was ist ein Sarg? In erster Linie ist er Gradmesser für die Wertschätzung der Hinterbliebenen gegenüber den lieben Verstorbenen. Ein hochwertiger Sarg ist aber auch Ausdruck der Beratungsqualität der Bestatter und eine gute Möglichkeit für Sie, mehr zu verdienen. Hölzer in bester Güte, Sorgfalt in der Verarbeitung, stilvolle Modelle von klassisch bis modern.

Daxecker – Sargkultur aus Oberösterreich.



Daxecker®



Liebe Leserin, lieber Leser,

für viele reicht die Maniküre alleine nicht mehr aus, die Pediküre gehört selbstverständlich dazu. Das Prinzip haben auch Unternehmer erkannt, und inzwischen stehen in sämtlichen Branchen Angebote in den Ausführungen Standard und Deluxe zur Verfügung.

Der Bestattertag Intensiv ist das neue Deluxe-Format des Bestattertags. In einer ganztägigen Veranstaltung gibt es nun noch mehr Fachvorträge, Anregungen und Hilfestellungen für Bestatter und Friedhofsgärtner, die ihr Unternehmen ganz nach vorne bringen möchten. Mehr geht nicht. Und deswegen ist dieses Highlight auch als regelmäßige Veranstaltung geplant. Die Premiere findet am 10. Juni in Stuttgart statt.

Und für alle, die diesen Termin nicht wahrnehmen können, bleibt ein kleiner Trost: Auch die Teilnahme an der Standardversion des Bestattertags ist nach wie vor eine gute Entscheidung, um Ihren Unternehmenserfolg zu optimieren.

Herzlichst

Ihr Bestattungswelt-Team

Nicola Tholen
Projektleitung

Britta Schaible
Redaktion

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

REEDEREI
H.G. RAHDER

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



6

Wer nicht wirbt, der verdirbt!
Friedhof Heute – Modernes
Friedhofsmarketing



8

Mehr Zeit für meine Kinder
Die Bestattungswelt im Interview
mit Hedwig Portner



10

Eine gute Leistung – eine gute Rechnung
Wie die perfekte Rechnung
den Ertrag steigert!

BEITRÄGE

3 Editorial	16 PowerOrdo Krematorium Für eine perfekte Auftragsabwicklung in der Feuerbestattung
6 Wer nicht wirbt, der verdirbt! Friedhof Heute – Modernes Friedhofsmarketing	18 DEVOTA 2015
8 Mehr Zeit für meine Kinder Die Bestattungswelt im Interview mit Hedwig Portner	19 ABENDGOLD Design Urnen feiert Jubiläum
10 Eine gute Leistung – eine gute Rechnung Erasmus A. Baumeister	20 Nur mehr ist auch mehr Bestattertag Intensiv
14 Friseur-Gespräche in einer Gegend, in der man über Geld angeblich nicht spricht! Anja Strunz-Happe	21 Nachgelesen
15 Ausdruck des persönlichen Abschieds Das URGA Urnengewand	22 Der personalisierte Edelstein Eine Verbindung fürs Leben
	23 Die Fachtagung in Reutlingen im Juli
	26 Termine

IMPRESSUM

Herausgeber Verlag Bestattungswelt Ltd Am Weidenpesch 10 50858 Köln-Junkersdorf	info@bestattungswelt.com www.bestattungswelt.com	Nächster Anzeigen-/ Redaktionsschluss 14.07.2015	Titelbild © nique282/fotolia.com	Für unverlangt einge- sendete Manuskripte, Bilder, Bücher und sonstige Unterlagen wird keine Gewähr übernommen.	Bei Preisausschreiben der Redaktion ist der Rechts- weg ausgeschlossen.
Redaktionsanschrift Verlag Bestattungswelt Ltd Friesenwall 19 50672 Köln Telefon: 0221 / 27794920 Telefax: 0221 / 27794950	Chefredaktion und Projektleitung Britta Schaible Nicola Tholen	Gestaltung Florian Rohleder	Nachdruck, Vervielfälti- gung und elektronische Speicherung, auch aus- zugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet.	Namentlich gekennzeich- nete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion oder des Verlags wieder.	Es gelten die Mediadaten vom 01.01.2015.
	Erscheinungsweise zweimonatlich	Copyright Verlag Bestattungswelt Ltd.			€ 7,50



BESTATTERTAG

hören. umsetzen. gewinnen.



K. SCHRÖDER

- Architektur vorher - nachher, ein Werkbericht
- Umbau oder Neubau, was kostet Bauen?



W. METH

- Der Bestatter und die Werteorientierung der Mitbürger am Ende ihres Lebenszyklus



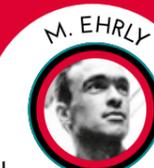
H.-J. FRENZ

- Sozialamtsbestattungen aus Sicht eines Premiumdienstleisters
- Endlich ohne Außenstände und Auswahlrisiko arbeiten



E. A. BAUMEISTER

- Markteroberung für Bestattungsunternehmen
- Private Kolumbarien, rechtliche Grundlagen
- Verkaufspsychologie für Bestatter - Mehr Umsatz pro Auftrag



M. EHRLY

- Bestattersoftware, maßgeschneidert



P. BUCHHOLZ

- Die Außendarstellung des Bestatters

- Rechtliche Rahmenbedingungen neuer Bestattungsangebote
- Was darf ich mit der Asche eigentlich alles machen?



PROF. DR. DR. T. SPRANGER

Termine 2015

26.08. Dresden	21.10. Berlin	11.11. Hamburg
09.09. Rostock	28.10. Erfurt	02.12. Essen
23.09. Bonn		

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

Anmeldung + Infos unter: www.bestattertag.de
verbandsunabhängig
Teilnahmegebühr: 49,00 EUR



Wer nicht wirbt, der verdirbt!

Friedhof Heute – Modernes Friedhofsmarketing

Text:
Walter Spillmann & Alexander Führer

In der letzten Ausgabe der Bestattungswelt hatten wir die Schlagzeile der Bildzeitung vom Samstag, dem 14.02.2015: „Erste Familie verstreut Opas Asche im Garten“ zum Anlass genommen, auf einige Veränderungen in der Branche hinzuweisen.

Allerdings gibt es noch weit mehr Veränderungen; die, die bereits im Gang sind, und solche, die wahrscheinlich noch kommen werden. Veränderungen, die sich vor dem Hintergrund steigender Kosten und sinkender Erträge abspielen. Jeder Verantwortliche kennt das.

Und wir hatten angesprochen, in welche Richtung eine Lösung gehen kann. Es war von Marketing die Rede, genauer von Pull-Marketing. Doch wie sieht das denn nun aus? Viele machen doch schon Werbung. Und was bringt das wirklich?

Nun – Werbung ist nicht gleich Marketing. Die Werbung ist ein Teil der Marketingkommunikation. Diese ist ein Teil des Marketings und das wiederum ist ein Konzept bzw. ein Handlungsrahmen, der eine Idee umsetzen soll.

Die Grundidee ist grob gesagt immer die gleiche: Wachstum erzielen (zumindest den Bestand halten) und die Zukunft sichern. Möchte man diese Idee in einzelne Ziele und Aufgaben umsetzen, wird es anspruchsvoll. Denn jede Unternehmung ist einzigartig. Wenn man Unternehmen – egal ob privat oder kommunal geführte – zum Thema Werbung befragt, hört man nicht selten: „Wir machen schon ewig Werbung und das bringt doch gar nichts.“

Woran liegt es? Stellen Sie sich vor, Sie sind Reeder und schicken eines Ihrer großen Containerschiffe los. Allerdings sagen Sie dem Kapitän nicht genau, wo er hinfahren soll, und dann lassen Sie das Schiff nur mit ca. 30.000 l Treibstoff betanken. Wo wür-

de er also ohne konkretes Ziel ankommen können? Zumal nach zwei bis drei Stunden Fahrzeit der Tank leer wäre.

Um es klar zu sagen: Es bringt wenig, wenn ich ohne konkretes Ziel und Konzept ein paar Flyer drucken lasse und diese dann in einem Büromittellagerregal verwalte. Werbung, über die wir hier sprechen, ist keine Kopfschmerztablette, die nur gezielt an Einzelpersonen abgegeben wird. Im Ergebnis soll die Werbung zwar den Einzelnen erreichen, bis der diese aber bewusst wahrnimmt, muss er sie – je nach Werbedichte – mindestens sieben mal oder öfter gesehen haben.

Ein Marketingkonzept besteht aus mindestens vier Hauptpunkten:

- Produktpolitik (was wollen wir anbieten und verkaufen?)
- Preispolitik (hohe Stückzahlen und billig oder hohe Qualität und teurer)
- Platzierung (wo kaufen ich, über wen verkaufe ich?)

- Kommunikation (alles, was nach außen dringt)
- Bevor wir mit Werbung beginnen, müssen alle Fragen der Produkt- und Preispolitik geklärt sein.

Fangen wir also ganz von vorne an. Zuerst muss die Entscheidung fallen, etwas verändern zu wollen. Dieser Impuls muss von der Geschäftsführung kommen. Die Beantwortung der Frage „Was soll verändert werden?“ hängt von den jeweiligen Umständen ab und erfordert in jedem Fall eine genaue Analyse der Situation. Daraus sollten nun die richtigen Schlüsse gezogen werden. Die Entwicklung tragfähiger Ideen ist das nächste wichtige Kapitel. Was bisher alles Theorie war, wird nun ernst, wenn es an den Plan zur Umsetzung geht. Denn spätestens jetzt wird klar, wie viel Geld die Veränderungen kosten werden. Darüber hinaus ist es von entscheidender Bedeutung, die Vorteile und materiellen Nutzen der geplanten

Veränderung so darzustellen, dass diese den Geldgeber/Träger überzeugen.

Dieser Komplex – von der Entscheidung zur Veränderung bis zur Umsetzung und Durchführung – ist äußerst umfangreich. Wenn ich der Verantwortliche bin und mit meiner bisherigen Tätigkeit ausgelastet war, dann stellen sich mindestens zwei Fragen:

- Bin ich für alle angesprochenen Bereiche kompetent?
- Habe ich die Zeit dafür?

Sollten Sie bei der Beantwortung der Fragen zu dem Schluss kommen, beide Fragen nicht eindeutig mit Ja beantworten zu können, dürften Sie zur großen Mehrheit gehören. Überall in der Wirtschaft holt man sich externe Hilfe. Leiharbeiter, freie Mitarbeiter und Berater zu allen Themen – das ist die Normalität. Warum? Weil es am schnellsten geht und den meisten Erfolg verspricht. Man kauft sich für bestimmte Prozesse die

Kompetenzen ein, die man selbst nicht hat und braucht, da sie nicht zum Kerngeschäft gehören.

Also steht neben der Entscheidung zur Veränderung auch die Entscheidung zum Einkauf externer und zeitweiliger Hilfe an.

Aber was hat das mit Marketing zu tun?

Je nachdem, wie man Marketing definiert, gehören Grundsatzentscheidungen im Bereich der Produkt- und Preispolitik (z. B. welche Grabarten zu welchem Preis bieten wir an?) dazu. Enger gefasste Sichtweisen sehen im Marketing nur die Vermarktung bestehender Produkte.

Erfahrungen zeigen jedoch: Je mehr die Entscheidungen zur Produktentwicklung aus der Sicht des Kunden getroffen werden, umso erfolgreicher wird man am Ende sein.

Weiter geht es in der nächsten Ausgabe. ☺

www.friedhof-heute.de

„Ich bleibe“ & „Bleibe...“

Rappold
KAROSSERIEWERK

Fahrzeuge mit höchster Langlebigkeit und dem höchsten Wiederverkaufswert...
...dank der stabilen, verzinkten Stahlkarosserie

Fahrzeuge mit höchster Funktionalität...
...dank der größten nutzbaren Stauräume seiner Klasse!

Die neue Mercedes-Benz V-Klasse

Rappold
KAROSSERIEWERK GmbH
Meltmann Str. 147
42489 Wülfrath
Tel.: +49 (0) 2058 89 80-0
Fax: +49 (0) 2058 89 80-42
E-Mail: info@rappold-karosserie.de

http://www.Rappold-karosserie.de

mit Konfigurator

www.rappold-karosserie.de
211-Linien

Mehr Zeit für meine Kinder

Die Bestattungswelt im Interview mit Hedwig Portner

Text: Katinka Junkmann

Hedwig Portner leitet zusammen mit ihrem Mann das Haus Calor, einen besonderen Ort des Abschieds in Leipzig. Herr und Frau Portner sind zudem als Geschäftsleitung von Ananke Bestattungen und dem Bestattungshaus Pietät Pfeifer tätig.

BW: Sie und Ihr Mann sind Geschäftsführer vom Bestattungshaus Pietät Pfeifer und von Ananke Bestattungen mit insgesamt sieben Filialen in Leipzig. Das hört sich ganz schön viel an. Wie kam es dazu?

HP: Das Bestattungshaus Pietät Pfeifer leiten wir schon seit 20 Jahren. Mein Mann ist Bestattermeister und hatte damit angefangen, ich bin zwei Jahre später mit eingestiegen. Ananke Bestattungen haben wir später aufgekauft. Die Witwe des vorigen Besitzers wünschte sich junge Bestatter und da haben wir gut gepasst. Zwischenzeitlich hatten wir dadurch nicht nur Filialen in Leipzig, sondern auch in der ländlichen Umgebung. Um unseren Ansprüchen aber weiterhin gerecht zu werden, haben wir die Filialen auf dem Land abgegeben.

BW: Vor 15 Jahren haben Sie außerdem gemeinsam das Haus Calor eröffnet. Was hat es damit auf sich?

HP: Wir wollten eine neue Kultur der Trauer schaffen. Das, was sich heute weitgehend etabliert hat, war damals noch ganz neu. Das Haus Calor ist ein Ort, an dem Platz ist, sich mit dem Tod in Ruhe auseinanderzusetzen und individuell Abschied zu nehmen. Wir haben damals auch angefangen, Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen in Pflegeheimen, Krankenhäusern und Kindertagesstätten anzubieten. Das alles kam sehr gut an und hat sich rumgesprochen. Inzwischen finden viele ganz außergewöhnliche Trauerfeiern im Haus Calor statt. Vor Kurzen etwa hatten wir eine buddhistische Zeremonie. Auch auf Kindertrauerfeiern sind wir dort in besonderer Weise eingestellt.

BW: Sie haben den Ruf, eine besonders erfahrene und einfühlsame Kinderbestatterin zu sein. Wie fing das an?

HP: Es gab da einen Moment kurz nach der Eröffnung vom Haus Calor. Eine Frau rief an. Was viele Bestatter ihr verwehrt hatten, hoffte sie bei uns zu finden: einen intensiven und persönlichen Abschied von ihrer Tochter. Genau das sollte ja das Haus Calor bieten. Nach dieser Kinderbestattung sprach sich das in Leipzig rum.

BW: Wie sieht denn so ein intensiver und persönlicher Abschied aus?

HP: Eltern stehen nach dem Tod ihres Kindes natürlich erst einmal unter Schock. Sie nehmen nichts wahr und sind nicht in der Lage, den Abschied zu gestalten – zuerst. Aber wenn man ihnen die Freiheit lässt, sich Zeit zu nehmen, dann kommen die Wünsche hoch. Die meisten verwaisten Eltern möchten dann gerne den Sarg von innen und außen gestalten, ihr Kind selbst anziehen und es hineinlegen. Bei uns haben sie

dann auch die Möglichkeit, noch lange bei ihrem Kind zu wachen. Wir stellen uns da ganz auf ihre Bedürfnisse ein.

BW: Kinderbestattungen sind also Ihr Spezialgebiet.

HP: Ja, ich hatte davor keine Angst. Meine Instinkte als Muttertier werden bei dieser Arbeit wach. Man kann sagen, es sind die Geister, die ich rief. Inzwischen werde ich von Krankenhäusern und anderen Institutionen weiterempfohlen. Etwa 80% der Kinderbestattungen in Leipzig werden inzwischen von mir begleitet.

BW: Damit übernehmen Sie eine wichtige Aufgabe. Für welche Bereiche ist denn Ihr Mann zuständig?

HP: Mein Mann und ich teilen unsere Arbeit klar auf. Wir wollen ja noch eine Weile verheiratet bleiben. Er kümmert sich als Bestattermeister um die praktische Arbeit und das Anleiten unserer Mitarbeiter. Natürlich gibt es Überschneidungspunkte.



Hedwig Portner
Geschäftsleitung
Ananke Bestattungen und
Bestattungshaus Pietät Pfeifer

BW: Als Industriekauffrau sind Sie auch noch für die Buchhaltung zuständig. Seit wann arbeiten Sie da mit der ADELTA zusammen?

HP: Lange. Ich weiß gar nicht mehr, wie lange. Da hieß die ADELTA noch anders. Mein Mann kam von einer Messe zurück und berichtete mir von der ADELTA. Ich dachte: Das kann doch nicht klappen. Aber mein Mann beharrte darauf, es sei ein seriöses und hilfreiches Angebot. Also machten wir einen Probelauf. Ich habe schnell gemerkt, wie viel Entspannung mir das gebracht hat!

BW: In welchen Bereichen hat Sie die ADELTA denn entlastet?

HP: Ich musste mich nicht mehr darum kümmern, wer schon bezahlt hat. Früher hab ich die Abende mit den Ordnern verbracht. Das fiel weg und ich konnte mehr Zeit mit meinen Kindern verbringen. Das ist unglaublich schön.

BW: Wie reagieren Ihre Kunden auf die Zusammenarbeit mit der ADELTA?

HP: Veränderungen brauchen ihre Zeit. An-

fänglich waren wir nicht so gut im Kommunizieren. Wir wussten nicht, wie wir es machen sollen. Trauernden kann man schließlich keine AGBs vorlesen. Dann haben wir unsere Beratungsstrategie umgestellt und seitdem klappt es super.

BW: Wie kann man sich die Beratungsstrategie denn jetzt vorstellen?

HP: Wir teilen das Beratungsgespräch in zwei Gespräche auf. In dem ersten sprechen wir eher über Persönliches und nur über die notwendigen Dokumente. In einer Beratungsmappe finden Interessierte aber schon Informationen über die ADELTA. Erst in einem zweiten Gespräch klären wir mit dem Kunden die Zahlungsmöglichkeiten und erläutern kurz und knapp die Zusammenarbeit mit der ADELTA.

BW: Ihre Arbeit kommt in Leipzig gut an und entwickelt sich. Welche Visionen haben Sie noch für die Zukunft?

HP: Noch ein Vorteil, den uns die ADELTA verschafft: Planungsfreiheit. Einfach weil

wir wissen, wie viel wir für Investitionen übrig haben. Dieses Jahr haben wir eine eigene Blumenwerkstatt realisiert. Die kümmert sich um die Gestaltung unserer Filialen und die Trauergestecke. Außerdem haben wir neue Klimaräumlichkeiten mit einer neuen hygienischen Versorgung gebaut. Jetzt wollen wir erst mal alles so halten, wie es ist. Es wird aber sicher noch etwas kommen ...

Wir können gespannt sein, was Hedwig Portner und ihr Mann im Leipziger Bestattungswesen noch alles verändern. Mit der ADELTA.BestattungsFinanz haben die beiden einen starken Partner an ihrer Seite. Frau Portner ist ein sehr herzlicher Mensch und man merkt ihr die Leidenschaft für ihren Beruf sofort an. Aber auch ihre Familie liegt ihr sehr am Herzen, weswegen sie die zeitliche Entlastung durch die ADELTA.BestattungsFinanz besonders zu schätzen weiß.

www.anankebestattungen.de
www.pietat-pfeifer.de
www.hauscalor-leipzig.de



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

Kühl-Katafalk PIETA

– die perfekte Lösung –






Höhenverstellbarer Rahmen des Katafalks • Anpassung an die Sargfußhöhe • Sarg bzw. Bahre "liegt" immer auf • mit und ohne integrierte Kühlung • fahrbar oder stationär • Oberflächen und Dekore nach Wunsch z.B. Schiefer, Altholz (Bauhaus), Kupfer, Rost, Sandstein, lackiert etc. (Abbildung Eiche furniert weiß gekälkt)

© Design ist gesetzlich geschützt.

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

Eine gute Leistung – eine gute Rechnung

Wie die perfekte Rechnung den Ertrag steigert!

Text: Erasmus A. Baumeister

Die meisten Bestattungsunternehmen, die ich kenne, liefern eine moderne Leistung mit bester Qualität ab. Die Kunden sind zufrieden, oft sogar so dankbar, dass persönliche Geschenke überreicht werden. Ich selbst wurde schon häufig auf ein Stück des großartigen Kuchens eingeladen, den eine sehr zufriedene Witwe vormittags für den Bestatter gebacken hatte und kurz vor meinem Termin auslieferte.

In den letzten zwei Jahren schrieb ich schon oft, aus unterschiedlichen Blickwinkeln, darüber, dass es in Zukunft nicht ausschließlich um die Anzahl der durchgeführten Bestattungen geht, sondern immer mehr um die Qualität, also Umsatz und Ertrag pro Auftrag. So macht Ihre Arbeit Spaß, Sie haben zufriedene Kunden, die eine perfekte Leistung gerne gut bezahlen, und Ihr Ergebnis stimmt.

Sie betreuen Ihre Kunden vom ersten Kontakt, vielleicht schon als Vorsorgekunde, bis weit nach der Beisetzung. Die gute Bestatterleistung in Deutschland liegt bundesweit im Schnitt bei ca. 2.500,00 €. Das bedeutet, Ihre Rechnungen weisen Beträge zwischen 1.000,00 € und 6.000,00 € aus. Das ist viel Geld, aber nicht zu viel. Wären das Fantasiepreise, dann wären Sie schon lange nicht mehr am Markt. Für dieses Geld würden Ihre Kunden wahrscheinlich lieber in Urlaub fahren, geht jetzt aber nicht, Oma ist tot.

Sie bieten maximale Individualität, Qualität, Zeit, modernstes Equipment, Know-how, Engagement, starke Nerven (trauernde Hinterbliebene + knallharte Situationen bei der Bergung), 24-Stunden-Dienst, und das sieben Tage die Woche, juristisches Fachwissen, Logistik, Terminplanung, tröstende Worte, unglaubliche Räumlichkeiten, großartige Kreativität, Auswege in jeder Situation, Verständnis, finanzielle Lösun-

gen, Hilfe, tolle Technik, Kontakte, Wareneinsatz, Mediation und vieles mehr. Das muss man erst mal alles können und wollen. Und das muss natürlich auch alles bezahlt werden. Der Hinterbliebene hat aber bisher kaum die leiseste Idee, was ein Bestatter so alles macht. Er kennt nur die gut gemeinten Ratschläge des superschlauen Nachbarn, der genau weiß, dass man beim Bestatter höflich aufpassen muss, sonst kostet es sofort 10.000,00 €. Diese Sorge nehmen wir Ihren Kunden ja bereits durch ein optimal auf Ihr Unternehmen abgestimmtes Kommunikationskonzept mit der Website als Mittelpunkt. Ein perfektes Kommunikationskonzept bewirkt nach ein bis zwei Jahren, dass immer weniger Menschen beim Erstkontakt mit dem Bestatter einfach mal pauschal behaupten, dass die verstorbene Oma ja so fürchterlich bescheiden war. Der Abbau dieser irrwitzigen Schutzbehauptung ist ein Hauptziel eines modernen Kommunikationskonzepts. Das geht immer und auch

überall, jedoch für jedes Unternehmen und jede Region mit etwas anderen Instrumenten. Gerne erzähle ich Ihnen hierzu mehr in einem persönlichen Gespräch in Ihrem Unternehmen.

Eine so umfangreiche und gute Leistung braucht eine umfangreiche und gute Dokumentation in der Rechnung an den Auftraggeber. Die detaillierte Rechnung schafft Vertrauen, Transparenz, wertet das Image auf und erzeugt beim Kunden eine wertvolle Zufriedenheit. Ich sehe oft immer noch die Rechnungen, die sich auf drei bis vier Zeilen beschränken: Bestattung Josef Schmitz, Eichensarg, Erledigung der Formalitäten = 2.435,40 €. Das klingt nach 4 Kölsch, 2 Mettbrötchen = 11,50 €. Es geht um viel Geld, es geht um qualifizierte Leistung, es geht um eine Ausnahmesituation und es geht um die Wiederlegung von Klischees und Vorurteilen. Die perfekte Rechnung ist für den Kunden die Sahne auf dem Kakao, ist das Upgrade in die Präsidentensuite, ist



der Vertrag für eine lange Kundenbindung. Der hier dargestellte Leitfaden zur Optimierung von Bestattungsrechnungen ist eine Sammlung aus Beispielen. Nicht alle Positionen sind für jedes Unternehmen passend. Die regionalen Unterschiede sind riesig und müssen beachtet werden. Auch muss sich der Bestatter mit seiner optimierten Rechnung wohlfühlen. Das bedeutet, dass die hier aufgeführten Vorschläge immer sehr stark individualisiert werden müssen. Auch bedeutet eine solche Umstellung zunächst viel Arbeit, aber die Kundenzufriedenheit steigt weiter, da der Kunde plötzlich genau sieht, was er für sein Geld bekommen hat. Das Ziel einer solchen Rechnungsoptimierung ist natürlich auch die Steigerung des Umsatzes und Ertrags pro Auftrag durch die detaillierte Abrechnung der gesamten Bestatterleistung.

1. Die Rechnung darf auch zwei, drei oder vier Seiten lang sein, je länger, desto besser.
2. Je mehr auf der Rechnung aufgeführt ist, umso mehr hat der Kunde auch bekommen.

3. Das lässt den Preis niedriger erscheinen.
4. Jede Einzelleistung wird auch einzeln mit Preis aufgeführt.
5. Jede Bestattersoftware und auch Textverarbeitung gibt das her.
6. Die Rechnung aus der Autowerkstatt ist auch mehrseitig, jede Dichtung für die Ölablassschraube (0,50 €) wird einzeln aufgeführt.
7. Ziel ist es, die Dienstleistung des Bestatters so transparent in der Rechnung darzustellen, dass jeder sie versteht.
8. Die Rechnungsposition „Erledigung der Formalitäten“ für 180,00 € entfällt und wird durch viele Einzelpositionen ersetzt. Bei einem Auftrag ist der Bestatter zwei Stunden hiermit beschäftigt, bei einem anderen aber zwei Tage. Diese Darstellung ist weder für den Bestatter noch für den Kunden fair.
9. Arbeitszeit ist heutzutage das Teuerste. Also muss diese auch adäquat dargestellt und abgerechnet werden.
10. Die Arbeitsstunde eines Bestatters muss so abgerechnet werden, wie ein

- örtlicher Handwerksmeister eine Stunde seiner Arbeit in Rechnung stellt. Also 50,00 € bis 80,00 €, regional sehr unterschiedlich.
11. Wenn der Bestatter jetzt für die Formalitäten im Sterbefall XY 5,5 Stunden benötigt hat, dann steht auf der Rechnung 5,5 Stunden à 60,00 € = 330,00 €. Natürlich mit genauer Aufschlüsselung: Schriftliche Abmeldung bei der Krankenkasse und Rentenversicherung 0,5 h, Terminabsprachen mit der Friedhofsverwaltung und dem Pfarrer 0,75 h, Beantragung der Sterberkunden 0,25 h, Terminabsprache mit Trägern und Florist 0,5 h etc.
12. Auch das Beratungsgespräch ist abzurechnen. Beispiel: Zwei Beratungen in Ihrem Haus inkl. An- und Abfahrt 120,00 €. Wenn Sie das nicht machen, dann muss diese Position trotzdem auf der Rechnung auftauchen, aber beim Preis steht 0,00 €.
13. Bei durchlaufenden Positionen, die 1:1 durchgereicht werden, macht der Bestatter aus kaufmännischer Sicht

SAMOSA® SCHÖNER BESTATTEN.

Schöne Urnen aus Naturstoff zu attraktiven Preisen.
Alle Urnen können individuell mit Urnenschmuck aus der SAMOSA-Kollektion kombiniert werden.

Die gesamte Kollektion sehen Sie auf: www.samosa.de
Gern senden wir Ihnen unverbindlich unseren Katalog zu.
Telefon: +49 (0)345.689 200 85 | Email: info@samosa.de

schon einen Verlust. Der Bestatter bezahlt seine Lieferanten sofort und weiß gar nicht, wann er sein Geld von den Kunden bekommt. D. h., er geht in finanzielle Vorleistung ohne Verzinsung. Außerdem hat er auch wieder Arbeitszeit investiert (mindestens die Erwähnung dieser Positionen auf der Rechnung). Also müssen durchlaufende Positionen mit einer Bearbeitungsgebühr von z. B. 5 % berechnet werden. Der Kunde versteht das, weil er das auch aus vielen anderen Bereichen kennt.

14. Bei der Abrechnung der hygienischen Versorgung/Erstversorgung/Waschung werden natürlich auch die Namen der eingesetzten Chemikalien erwähnt. Der Bestatter ist ein absoluter Experte auf seinem Gebiet und die Nennung von Fachtermini (Chemikalien, Verfahren etc.), die sonst kaum einer kennt, steigert seine Position und rechtfertigt den Preis.
15. Begleitung der Trauerfeier und Bestattung auf dem Friedhof sowie die Erstellung von Trauerdruck und Anzeigen etc. werden nach Zeit abgerechnet.
16. Die eigenen Dekorationen des Bestatters werden natürlich auch berechnet, evtl. in drei verschiedenen Kategorien: a) Basis, b) Klassik, c) Individual, o. ä.
17. Überführungen, z. B. Krematorium etc., sind immer nach Kilometern abzurechnen, so steigen Transparenz und Umsatz.
18. Alle eingesetzten Produkte (Sarg, Urne, Wäsche, Papiere etc.) werden genau beschrieben. Die Beschreibung erfolgt immer im ganzen Satz. Für alle

Produkte müssen Namen und Produktbeschreibungen entwickelt werden, die dann immer als Baustein in die Rechnung eingefügt werden. Je hochwertiger das Produkt, umso länger die Beschreibung. Natürlich wird immer nur die absolute Wahrheit transportiert. Beispiel: Dieser klassische Truhensarg wird seit über 60 Jahren unverändert von der Münsterländer Sargmanufaktur Bieermann in Nottuln in liebevoller Handarbeit hergestellt. Es wird nur heimische Eiche aus der nachhaltigen Forstwirtschaft verwendet. Dieser Sarg trägt das Qualitätssiegel des VdZB. Die heimische Herstellung, die regional gewachsene Eiche und die traditionelle westfälische Form machen dieses Bestattungsgefäß zum zeitlosen Klassiker für die kirchliche Erdbestattung in unserer Region. Die einzigartige Wandstärke von 28 Millimeter massiver Eiche garantiert die maximal mögliche Erddrucksicherheit. Die natürlich schimmernde Oberfläche ist nur mit echtem Bienenwachs behandelt. Sechs schwere massive Gusseisengriffe, mit den floralen Elementen des Lebensbaums, ermöglichen diesem besonderen Kunstwerk auch den würdigen Transport bis zur endgültigen Ruhestätte. Die Gestaltung des Deckels erinnert an den Dachstuhl der katholischen Kirche St. Peter, eines der Wahrzeichen ...

19. Der Sarg ist immer die höchste Position auf der Rechnung. Der Sarg ist aber auch das unbeliebteste Produkt. Niemand hat eine Beziehung zum

Sarg. Also muss dieses Produkt auch entsprechend aufwendig auf der Rechnung dargestellt werden.

20. Es ist auch immer sinnvoll, ein bis zwei Positionen auf der Rechnung mit 0,00 € oder „ohne Berechnung“ anzusetzen (z. B. eine kleine individuelle Leistung oder evtl. die Decke für den Sarg etc.). So sind Sie bei einer eventuellen Beschwerde in einer perfekten Situation und können auf die schon vorgenommene Nichtberechnung von Leistungen verweisen.

Der Kunde soll später ganz genau sehen, was er für sein Geld bekommen hat (Produkte, Dienstleistungen, Arbeitszeit, Know-how etc.), bis in das letzte Detail. Jede einzelne Position wird dem Kunden absolut fair, nachvollziehbar und logisch erscheinen. Dafür könnte und wollte er es nicht selbst machen. Da die Rechnung jetzt aus z. B. 71 Einzelpositionen besteht und nicht mehr aus vielleicht nur 12, wird sich auch die Gesamtrechnungssumme erhöhen. Ich habe gemerkt, dass gerade die Abrechnung der tatsächlich benötigten Zeit viele Bestatter Überwindung kostet. Aber das ist unnötig, wir sind in Deutschland, hier ist Arbeitszeit das Teuerste was es gibt, das weiß jeder. So seltsam es klingt, aber Ihr Kunde wird noch zufriedener mit Ihnen sein, obwohl er mehr bezahlt. Er ist zufriedener, weil er alles versteht und ein gutes Gefühl bleibt, bis zum nächsten Auftrag aus dieser Familie. Und Sie sind zufrieden, weil Ihre Leistung bis zum letzten Handgriff jetzt adäquat bezahlt wird. ◀

www.erasmus1248.de



Karin George
Bestatterin aus Böhlen
bei Leipzig,
ADELTA-Partnerin

Urnen, natürlich schön

IKT Lenz GmbH & Co. KG
Niederrenge 1
51702 Bergneustadt
Telefon: 02763 / 212 040
Telefax: 02763 / 212 094
E-Mail: info@natururne.de

Endlich Zeit für mich!



Wir – mein Frauchen und ich – sind viel entspannter als früher. Sie hat mehr Zeit für Spaziergänge und ist auch Sorgen und Ärger mit dem Warten aufs Geld los. Die ganze Arbeit mit dem Forderungsmanagement ist vom Tisch. Das regelt alles ADELTA für uns. (Basset Wilma, Chefhund, Bestattungshaus George)

www.adeltafinanz.com

ADELTA.FINANZ AG
Vertrauen – Sicherheit – Zuverlässigkeit

Friseur-Gespräche in einer Gegend, in der man über Geld angeblich nicht spricht!

Text: Anja Strunz-Happe

Über Geld redet man nicht, und schon gar nicht, wenn es um die Beerdigung geht. Ein Klischee, das viele Menschen geprägt hat und das sich nicht nur durch Generationen von Familien zieht. Auch Bestatter sind von diesem Klischee nicht so ganz verschont geblieben. Denn wäre die Dame, die gerade ihren Kopf nach hinten geneigt und schamponiert wird, darüber informiert gewesen, dass es längst üblich ist, auch Bestattungskosten in Raten zu begleichen, wären ihr manche Sorgen und Nöte erspart geblieben.



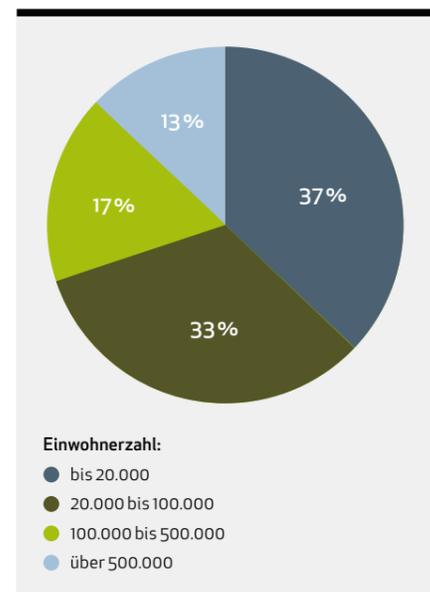
Man traf sich seit Jahren im Friseursalon um die Ecke. Mit der Zeit wurden die Kunden vertrauter miteinander. Es kam dadurch immer häufiger vor, dass auch über Privates gesprochen wurde. „Als meine Tochter starb, war sie schon länger auf Harz IV angewiesen“, berichtete die Dame. „Durch eine lange, schwere Krankheit ist sie arbeitslos geworden. Niemand von uns hatte in der traurigen und schweren Phase ihrer Krankheit jemals darüber zu reden gewagt, ob es eine Bestattungsvorsorge gab. Und als

es dann so weit war und wir mit Kosten von mehreren Tausend Euro konfrontiert waren, quälten uns zusätzlich zum Schmerz über den Verlust unserer Tochter Nöte, über die wir kein Wort über Lippen brachten. Wir waren einfach nicht in der Lage dazu. Wir konnten es uns nicht leisten, Freunde und die Nachbarn einzuladen. So wurde es sehr still um uns, als wir den Friedhof allein verlassen haben, mein Mann und ich. Das, was man dann mit ‚in aller Stille‘ beschreibt, passte so gar nicht zu unserer Tochter.“ Da wurde nun doch über Geld geredet. Hier auf dem Land. Wo jeder jeden kennt. Oder etwa nicht? Weiß man in der Nachbarschaft Tatsächliches über Finanzielles? Menschen, die angeben, für ihre Beerdigung vorgesorgt zu haben, weil ihnen der Mut dazu fehlt einzugestehen, dass ihnen dies finanziell nicht möglich ist, sind keine Seltenheit. Wie gut ist es, wenn Bestatter die Geldfrage offensiv und beherzt ansprechen, noch bevor sie mit Hinterbliebenen über Preise für einen Sarg oder die Trauerfeier reden. Die Hemmschwelle, über einen finanziellen Engpass zu sprechen, ist für Betroffene viel höher gesteckt als für den Bestatter. Je selbstverständlicher er derlei Themen anspricht,

umso sicherer kann er sein, dass er sein Geld auch bekommt. Aktuelle Statistiken* über Zahlungsverhalten und Zahlungsausfälle sprechen für sich. In den ländlichen Regionen lagern viermal mehr Bestattungshäuser ihr Forderungsmanagement an den Premi- und dienstleister ADELTA. Bestattungs- Finanz aus als in Großstädten. Auch die Zahl der Hinterbliebenen, die Ratenzahlung wählen, steigt kontinuierlich an. Auf dem Land hat eben doch nicht jeder das Geld für seine Beerdigung angespart, und Hinterbliebene mit finanziellen Engpässen scheinen keine Ausnahme zu sein. Immerhin arbeiten bereits 37 % der Bestattungshäuser in ländlichen Regionen mit der ADELTA. Finanz AG zusammen. In städtischen Regionen sind es vergleichsweise nur 13 %. Je größer die Orte sind, desto weniger wird das Forderungsmanagement ausgelagert. Wer kennt schon seinen Nachbarn wirklich so gut, dass er über seinen Kontostand Bescheid weiß?

www.adeltafinanz.com

*Quelle: ADELTA.FINANZ AG/Kundenverteilung nach Einwohnerzahl in %



Ausdruck des persönlichen Abschieds

Die jetzige Kundengeneration wünscht sich immer mehr Individualität bei der Trauerfeierlichkeit – und wer als Bestatter diese Wünsche erfüllen kann, unterscheidet sich von Wettbewerbern, die sich auf unpersönliche, in Serie hergestellte Produkte beschränken.

Ein neues Produkt kann das individuelle Angebot von Bestattungsunternehmen erweitern und die Bestattungskultur bereichern: das URGA Urnengewand. Ein URGA Urnengewand entspricht den Vorstellungen eines Trauernden, der Persönlichkeit des Verstorbenen mehr Raum zu

geben. Eine hochwertige und einzigartige textile Schmuckurne kann mit unseren Gestaltungsvarianten, aber auch mit Bildern des Verstorbenen und passenden Texten bedruckt werden. Damit erhalten Erinnerungen einen ganz besonderen individuellen Ausdruck.

Bestatter können auf www.urnengewand.de beim Unternehmen URGA Urnengewand Musterexemplare in unterschiedlichen Stoffdesigns und Gestaltungsvarianten bestellen und einen Katalog anfordern.

www.urnengewand.de



Seebestattungen im Atlantik

Seebestattungs-Reederei Albrecht
Friedrichsschleuse 3a
26409 Carolinensiel-Harlesiel
Tel.: 0 44 64 - 13 06
Fax: 0 44 64 - 80 37
www.seebestattung-albrecht.de

Gran Canaria

Lanzarote

Keyhaven

Royan

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



Foto: Rapid Data GmbH

PowerOrdo Krematorium

Für eine perfekte Auftragsabwicklung in der Feuerbestattung

Nachdem inzwischen so viele Bestattungsunternehmen Rapid Data's bekannte Bestattersoftware PowerOrdo erfolgreich einsetzen, war die Entwicklung von PowerOrdo Krematorium ein logischer, sinnvoller nächster Schritt: PowerOrdo Krematorium bietet die gleichen Annehmlichkeiten wie die marktführende Bestattersoftware und berücksichtigt dabei alle speziellen Anforderungen der Krematorien, von der Sargannahme über die Einäscherungsplanung bis zur Fakturierung und Buchhaltung.

Sicherheit hat höchste Priorität

Neben der hohen Leistungsfähigkeit für eine optimale Zusammenarbeit von Bestattern und Krematorien ist die Sicherheit des Programms besonders hervorzuheben:

Über eine bidirektionale Internet-Schnittstelle wird ein zuverlässiger Austausch aller relevanten Daten zwischen Bestattungshaus und Krematorium gewährleistet – von der Übermittlung der Sterbefalldaten über die Terminverfolgung des Kremationsprozesses bis zur Übertragung von Dokumenten.

Klar gestaltete Symbole geben Auskunft über den Auftragsstatus, eventuell fehlende Dokumente oder den Urnenverbleib. Der Ausdruck von Sarg- oder Urnenetikett, Urnenübergabebestätigung oder -begleitschein und weiteren Dokumenten erfolgt in Sekundenschnelle. Im Ergebnis bedeutet dies insgesamt einen deutlich verringerten Abstimmungsbedarf und eine erhebliche Zeitersparnis auf beiden Seiten sowie effizientere Abläufe und eine optimale Auslastung im Krematorium. Die vereinfachte Rechnungsstellung und zahlreiche statisti-

sche Auswertungen sind weitere nützliche Funktionen.

Attraktiv für Bestatter mit und ohne PowerOrdo

Die Mitarbeiter im Krematorium können sich mit PowerOrdo Krematorium nicht nur darüber freuen, zu einem begehrten Kooperationspartner für die Bestatter zu werden, sie selbst genießen den außergewöhnlich kundenfreundlichen Service bei Rapid Data. Über eine Schnittstelle zu anderen Bestatter-Systemen können auch Bestatter ohne PowerOrdo von PowerOrdo Krematorium profitieren, allerdings ohne den Rückfluss von Status-Informationen. Inzwischen arbeiten die ersten Kremationsbetriebe erfolgreich mit dieser zukunftssicheren EDV-Lösung.

www.rapid-data.de

MIT UNS LEBT IHR LEBENSWERK WEITER.



Ahorn AG | Unternehmensentwicklung
05751 / 964 68 01
peter-ludwig.jessen@ahorn-ag.de

Sie suchen nach einem Nachfolger für Ihr Bestattungsinstitut?

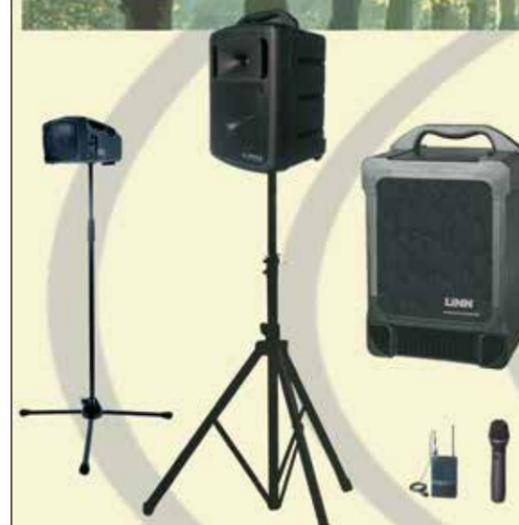
Tragen Sie sich mit dem Gedanken, Ihr Bestattungsunternehmen zu verkaufen?

Die Ahorn AG ist deutschlandweit an der Weiterführung erfolgreicher Firmen interessiert. Gerne führen wir ein persönliches Gespräch, um gemeinsam mit Ihnen über die Zukunft Ihres Instituts zu sprechen und um Ihre Unternehmensnachfolge zu sichern.

Oder Sie nutzen unseren Unternehmenswertrechner auf www.ahorn-ag.de – dort können Sie sich anonym und unverbindlich über den Verkaufswert Ihres Betriebes informieren.



Gelungene Trauerfeiern sind Ihre Visitenkarte !



LINN SPRACHVERSTÄRKER Mobile Lautsprechersysteme für Bestattungen

- 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.
DONATUSSTRASSE 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



DEVOTA 2015

Darauf wartet die ganze Branche: Vom 25. bis zum 27. September findet im österreichischen Ried/Innkreis die DEVOTA statt, die internationale Fachmesse für Bestattungsbedarf, Friedhofsbedarf, Steinmetzbedarf und Grabmalgestaltung.

Dank der Kooperation zwischen der Messe Ried GmbH als Hausherr und der Impuls Messgesellschaft GmbH, die die DEVOTA inzwischen im dritten Jahrzehnt veranstaltet, darf sich der Besucher auf Neuerungen freuen, die es in dieser Form im Messegeschehen für das europäische Bestattungsgewerbe so geballt noch nicht gegeben hat. Das fängt mit den Eintrittsgeldern an: Wer sich vom 1. Mai 2015 bis zum 15. August 2015 als Besucher unter www.devota.at registrieren lässt, hat freien Eintritt auf das Messegelände. Wer sich erst später für einen Besuch entscheidet, zahlt 20 Euro und erhält zugleich einen Gutschein über 5 Euro für den Verzehr in der Messe. Für eine internationale Messe ist das ein Novum; für vergleichbare Messen in dieser Größenordnung

hat man in der Vergangenheit Eintrittspreise von 30 bis 50 Euro zahlen müssen. Gratis-WLAN für die Besucher und Aussteller und kostenlose Parkplätze zeigen, dass es den Veranstaltern ernst ist mit der Aussage „Wir sind die DEVOTA – und das bedeutet Service“. Ein interessantes, marktnahes Angebot auf einer Ausstellungsfläche von ca. 10.000 qm, verteilt auf sechs Hallen, in denen mehr als 100 Aussteller erwartet werden, machen das Angebot komplett.

Zudem wird es zum zweiten Mal am Freitag den Friedhofsthementag geben, den die Österreichische Steinmetzzinnung ausrichtet. Details dazu demnächst. Mit dabei ist – an allen drei Messetagen – die ARGE Urnenhain mit ihren Modernisierungsvorschlägen für bestehende Friedhöfe. Friedhofsbetreiber und -verwalter dürfen inspirierende Ideen und praktische Lösungen erwarten. Vorträge, Lesungen, Workshops und die beliebten „Dialog-Gespräche“ bieten ein Forum für den Gedankenaustausch mit Kollegen und Kunden. Klar, dass die DEVOTA-

Macher sich dabei aktueller Themen der Branche annehmen werden und ein Rahmenprogramm vorbereitet haben, das ihrem guten Ruf als Impulsgeber der Branche gerecht wird.

Fester Bestandteil der DEVOTA ist seit vielen Jahren die angegliederte Publikumsausstellung unter dem Titel „Der Weg“ mit kostenlosem Eintritt und drei täglichen lebensnahen und interessanten Vorträgen.

Diese Veranstaltung wird auch diesmal in bewährter Kooperation mit dem Mobilen Hospiz des Roten Kreuzes Ried, der ARGE Urnenhain und der Österreichischen Steinmetzzinnung Kontakte zum Endverbraucher schaffen und die Aufmerksamkeit der Medien sichern.

Wir sind die DEVOTA – und das bedeutet Service

25. bis 27. September 2015
Freitag und Samstag 10 bis 18 Uhr
Sonntag 10 bis 17 Uhr
Ried im Innkreis, Österreich

www.devota.at

2005–2015

ABENDGOLD Design | Urnen feiert Jubiläum

Es gibt Urnen, die sind einfach da, und es gibt Urnen, hinter deren Herstellung stehen ein Gedanke und eine besondere Kreativität. ABENDGOLD Design-Urnen gehören zweifelsfrei zu den Produkten, die sich durch eine spezielle Philosophie, verbunden mit künstlerischem Anspruch, auszeichnen.

Im Jahr 2005 wurde ABENDGOLD Design|Urnen von dem in Köln lebenden Designer, Illustrator und Bildhauer Karl Wissing ins Leben gerufen. Im Rahmen der Urnenbeisetzung eines nahen Verwandten entwickelte er die Idee, Urnen durch Gestaltung besonderer Illustrationen und Designs eine persönliche Note zu verleihen. Die Marke hat sich inzwischen fest in der Bestattungsbranche etabliert. Die Produkte werden aus vergänglichen Materialien gefertigt (Ton, Holz und Karton). Die Designs verkörpern symbolisch Abschied, Trost, Vergänglichkeit und Neuanfang. Ein Sortiment mit vielen Facetten: Erhältlich sind die Ausführungen Öko, Vintage, Solitär, Motiv, Cubus oder die Urne zum Selbstgestalten. Die Produktion wird von spezialisierten Hand-



werksbetrieben oder Behindertenwerkstätten ausgeführt. Im Jahr 2012 gewann die Urne „Golden Garden“ aus der Cubus-Serie den Bestatter-Award. Auch in den kommenden zehn Jahren dürfen wir uns auf kreativ gestaltete Urnen und interessante Ideen freuen, die Karl Wissing entwickelt.



www.abendgold.com



Ralf Krings seit 1985

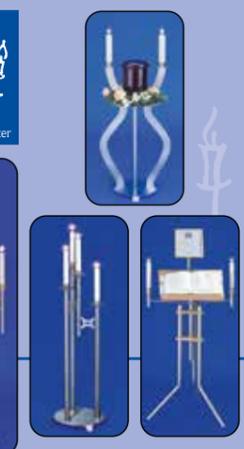
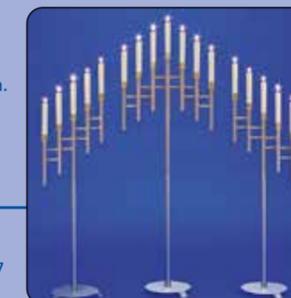
Waren aus NE-Metallen
Metallgestaltung
Donatusstraße 107–109 · Halle E1
50259 Pulheim

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.

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



Nur mehr ist auch mehr

Bestattertag Intensiv – die Deluxe-Version des Bestattertags: mehr Information, Beratung und Austausch.



Der Bestattertag wurde im Jahr 2001 ins Leben gerufen und hat sich inzwischen zu einer unverzichtbaren Fachveranstaltung für die Bestattungs- und Friedhofsbranche etabliert. Zahlreiche Unternehmen können bis heute davon profitieren: Sie genießen einen respektablen Gewinn, der sich nicht nur nachweislich in Zahlen ausdrückt, sondern auch im Image des Bestattungshauses bzw. des Friedhofs am Ort.

Das neue Baby heißt nun Bestattertag Intensiv: eine ganztägige Veranstaltung als Deluxe-Version. Hier gibt es noch mehr Fachvorträge, Informationen, Wissenswertes und Praxishilfe von Experten sowie einen konstruktiven Austausch. Herzlich eingeladen sind alle Bestatter und ihre Mitarbeiter, die ihren Unternehmenserfolg optimieren und sich weiterentwickeln möchten.

Am 10. Juni findet in Stuttgart der erste Bestattertag Intensiv statt. Geplant sind für dieses Jahr mehrere Veranstaltungen an unterschiedlichen Orten mit 10–15 Fachvorträgen. Wer diese Gelegenheiten nicht nutzt, dem kann einfach nicht mehr geholfen werden.

www.bestattertag.de

Nachgelesen

In dieser Ausgabe möchten wir Ihnen zwei interessante Titel aus dem aktuellen Verlagsprogramm des Gütersloher Verlagshauses (www.gthv.com) vorstellen.



Angelika Kaddik

Wie aus Schmerzen Perlen werden

Mein Trostbuch

140 Seiten

Pappband

ISBN 978-3-579-07305-7

Gütersloher Verlagshaus

€ 14,99 [D] / € 15,50 [A] / CHF 21,90 [CH]



Anja Kieffer, Katja Pagel

Opas Reise zu den Sternen

Ein Kinderbuch zu Tod und Trauer

40 Seiten, durchgehend 4/4-fbg.,

mit ca. 20 Illustrationen von Katja Pagel

Pappband

ISBN 978-3-579-07306-4

Gütersloher Verlagshaus

€ 12,99 [D] / € 13,40 [A] / CHF 18,90 [CH]

Ein Geschenkbuch für Trauernde mit unterstützenden Texten, Bildern, hilfreichen Ritualen und Körperübungen

Einen geliebten, nahestehenden Menschen zu verlieren, löst tiefe Trauer in uns aus, und es ist schwer, diesen Verlust überhaupt zu begreifen. Es gibt keinen Trost, und niemand kann den Verstorbenen ersetzen. So hinterlässt der Tod in uns eine tiefe Wunde, die ihre Zeit zum Heilen braucht, und wir verlieren ein Stück von uns und dem, was uns in unserem Leben Halt gibt.

Perlen gelten als Symbol für Trauer und Tränen. Und wie die Muschel mit ihrem Schmerz leben muss und dabei Schicht für Schicht ihr Perlmutter um die Verletzung legt, können auch wir unsere Trauer annehmen und Schritt für Schritt unseren ganz persönlichen Weg durch die Trauer gehen. Die Autorin lädt ein, dieses Buch als einen Begleiter auf dem Trauerweg zu nutzen, und macht Mut, Trauer anzunehmen. Sie entfaltet die Botschaft: Aus unserem Schmerz kann etwas Kostbares entstehen.

Ein berührendes Kinderbuch mit Illustrationen für Fünf- bis Zehnjährige

Alle Menschen sind Sterne, bevor sie auf die Erde kommen – das glaubt zumindest Jakobs Papa. Und da ist für den Jungen alles klar: Der Opa ist einfach wieder zu seinen Freunden zurück in den Himmel. Papa sagt, Tod ist nur ein Wort. Es bedeutet, dass die Zeit auf der Erde zu Ende ist. Für den Opa hat jetzt die Zeit bei den Sternen angefangen.

Mit dieser berührenden Geschichte von den Sternen haben Erwachsene die Möglichkeit, Kindern eine hoffnungsvolle Erklärung zu vermitteln, warum ein vertrauter Mensch gestorben ist und was nun mit ihm passiert. Und dann ist da noch die Beerdigung und ganz viel Angst und Traurigkeit: Dieses sensibel geschriebene und illustrierte Kinderbuch greift diese Emotionen auf und macht ein tröstliches Verstehen möglich.

Für Menschen, die in Zukunft garantiert ihre Ruhe haben wollen:



Bergbestattung-schweiz.ch

Den Sternen am nächsten.

Verlangen Sie eine unverbindliche Offerte und verschaffen Sie sich einen Überblick über unsere Angebote.

Bergbestattung Schweiz
Via da Scola 4 | 7180 Disentis-Mustér
Tel: +41 81 936 44 44 | info@bergbestattung-schweiz.ch

Seebestattungen ab Cuxhaven / Nordsee

REEDEREI
NARG

-Die Reederei Ihres Vertrauens-





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

Der personalisierte Edelstein

Eine Verbindung fürs Leben

Um dem Gedenken und der Erinnerung einen besonders persönlichen und nachhaltigen Ausdruck zu verleihen, bietet das Unternehmen Mevisto nun die Herstellung personalisierter Edelsteine als Erinnerungsschmuck an.



Hierbei werden aus dem biogenen Material extrahierte Elemente verwendet, die zu einem farbigen Saphir oder Rubin verarbeitet werden. Das weltweit einzigartige Konzept garantiert, dass sich die sämtlich gewonnenen Elemente auch im Edelstein nachweislich befinden. Mit dieser Idee hat das bestehende Angebot der verschiedenen Bestattungsarten noch eine weitere interessante Facette dazugewonnen.

Der personalisierte Edelstein ist jedoch auch bei vielen anderen besonderen Anlässen im Leben ein extravagantes Schmuckstück der Erinnerung, z. B. zur Geburt, zum Geburtstag, zum Hochzeitstag oder zu einem ganz persönlichen Datum oder

Ereignis, das Ihnen wichtig ist. Hier verbinden sich Ewigkeit und Wertschätzung mit Individualität und Ästhetik.

www.mevisto.eu

REEDEREI HUNTEMANN
individuell
besonders
kostengünstig

Fordern Sie kostenlose verkaufsunterstützende 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

Alteingesessenes Bestattungshaus

in 45... (Essen) in guter Lage aus Altersgründen zu verkaufen.

Kontaktaufnahme unter Chiffre-Nr. BW 03-15-02



Die Fachtagung in Reutlingen im Juli

Der 6. Reutlinger Friedhofstag bietet am 16. Juli 2015 einen guten Rahmen, um sich bei der detaillierten Leistungsschau über aktuelle Produkte aus den Bereichen Bestattungsbedarf, Friedhofs- und Kommunaltechnik zu informieren.

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

Am Vortag, den 15. Juli 2015 findet in Reutlingen eine Fachtagung zu aktuellen Themen aus dem Friedhofswesen statt. Aufgrund der guten Resonanz in den Vorjahren freuen sich die Veranstalter auch in diesem Jahr auf zahlreiche Teilnehmer, die sich die interessanten Vorträge anhören

und sich in der Diskussion untereinander austauschen können. Mit dem Reutlinger Friedhofstag wurde somit aus der Kombination von Fachseminar und Fachaussstellung ein optimales Forum zum Erfahrungsaustausch der Fach- und

Führungskräfte im Friedhofswesen aus dem gesamten Bundesgebiet geschaffen. Für den Besuch des kostenpflichtigen Fachseminars ist eine Anmeldung erforderlich.

www.reutlinger-friedhofstag.de



FAIRPREIS
Bestattungsbedarf. Günstig & schnell.

Exklusiv für Bestattungswelt-Leser gültig bis 10.06.2015 und nur solange der Vorrat reicht!

Motive frei wählbar!

Nur für kurze Zeit: Die **8+2 Aktion** von FAIRPREIS! Jetzt Gratisprodukte sichern!

8+2 gratis!

FAIRPREIS
Theodor-Jörg-Straße 13+15 | 86480 Waltenhausen | Telefon 08263 960-535 | Fax 08263 960-536
Verkauf@FP-Versand.de | www.FP-Versand.de

Bestatter sucht Bestattungswagen

E-Klasse W 211 ab 2003
Vito oder VW T 5 ab 2004
Tel. 02685-636 Fax 02685-987542

Für vorgemerkte Käufer suchen wir
Bestattungsunternehmen
im gesamten Bundesgebiet
mit und ohne Immobilien · auch kleinere Betriebe

WOLF
Unternehmensvermittlung
Fachmakler für Bestattungsunternehmen seit 1985
56305 Puderbach · Mittelstraße 13
Tel. 02684-979178 · info@immo-wolf.de

Ihre Chance 2015!

Bestatter/-in oder Bestatter-Ehepaar als Geschäftsführung für großes Bestattungshaus in NRW gesucht.

Sie bieten: Erfahrung, Engagement, unternehmerisches Denken, Führungsstärke, Verantwortung
Wir bieten: Viel Arbeit, gutes Geld, Umsatzbeteiligung/Erfolgsboni, Entscheidungsfreiheit

Fragen oder Interesse? Vertraulichkeit ist selbstverständlich!

Interessenten bitte per Chiffre-Nr. BW 03-15-01 melden.

BW BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

unabhängig | innovativ | kreativ

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Produkt in einem modernen Kommunikations- und Werbemedium vorzustellen, gerne auch als redaktionelle Anzeige!
Anzeigen immer 4-farbig ab € 150,00.

Tel. 0221-277 949 20 | Fax 0221-277 949 50

www.bestattungswelt.com

6. Reutlinger Friedhofstag Friedhof Römerschanze

Spezialisten stellen aus:

- Fachmesse am **16. Juli 2015** für Bestattungsbedarf, Friedhofs- und Kommunaltechnik

Freier Eintritt 9 – 17 Uhr

Informationen unter: www.reutlinger-friedhofstag.de

Fachtagung Friedhofstag Friedhof Römerschanze

Experten unter sich:

- Fachtagung am **15. Juli 2015** mit hochwertigem Vortragsprogramm

Termin jetzt vormerken!

Informationen + Anmeldung: www.reutlinger-friedhofstag.de

ESCHKE Bestattungsfuhrwesen

Familienbetrieb in 4. Generation seit 1910

Tradition Qualität Innovation



Umfassendes Leistungsspektrum für:
Bestatter · Friedhöfe · Krankenhäuser
Callcenter bundesweit.

Eschke Bestattungsfuhrwesen GmbH & Co. KG
Lauterstr. 34 · 12159 Berlin-Friedenau
Tel: 030 - 851 55 72 · Fax: 030 - 851 52 10
www.bestattungsfuhrwesen.de



FACHREISE FÜR
BESTATTUNGSUNTERNEHMEN

MARRAKESCH – „1001 NACHT“

05.-08. November 2015

Highlight der Bestatterreise:

- 5-Sterne-Luxus-Hotel Royal Palm Marrakesch
- Exclusive Abendessen z. B. im „Jad Mahal“
- Berber-Besuch mit Jeeps im Atlasgebirge
- Empfänge bei Bestatterorganisation
- Medina mit Schlangenbeschwörer
- VIP-Sonderführungen

NEU
2016

MAURITIUS 24.03.-01.04.2016

Programm und Infos bitte telefonisch oder per E-Mail anfordern.

Weitere Informationen:

Art Travel Forum, Bereich Fachreisen
Max-Stromeyer Str. 172, 78467 Konstanz
Tel.: 07531 942 96 10, Fax: 07531 942 96 29
E-Mail: info@arttravelforum.com

Sylter Seebestattungs-Reederei

- freier und unabhängiger Familienbetrieb
- seit über 25 Jahren auf Sylt ansässig
- mit uns direkt ab Hafen Hörnum/Sylt
- kurzfristige und individuelle Termine



Kapt. Fritz Ziegfeld



Ms. Ekke Nekkepen

Sylter Seebestattungs-Reederei
Kapitän Fritz Ziegfeld
Boy-Truels-Straße 22 · 25980 Sylt OT Westerland
Tel. 04651 - 92 96 98 · Fax 04651 - 2 86 24
www.sylterseebestattungsreederei.de

TERMINE

FACHMESSEN

12.-14.06.2015
NECROEXPO
Kielce/Polen

15.-16.07.2015
REUTLINGER FRIEDHOFSTAGE
Reutlingen

19.09.2015
FORUM BEFA REGIONAL
Mannheim

25.-27.09.2015
DEVOTA
A-Ried im Innkreis

BESTATTERTAG

10.06.2015 Stuttgart
Bestattertag Intensiv

26.08.2015 Dresden

09.09.2015 Rostock

23.09.2015 Bonn

Anmeldung und weitere Informationen
über Inhalte sowie Wegbeschreibung
unter www.bestattertag.de

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

02.07.2015 Erfurt

Anmeldung und weitere Informationen
über Inhalte finden Sie unter
www.friedhofsverwaltungstag.de

INSERENTEN

2 Daxecker Sargerzeugung
www.daxecker.at

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

5 Bestattertag
www.bestattertag.de

7 Rappold Karosseriewerk GmbH
www.rappold-karosserie.de

9 Westhelle Köln GmbH
www.westhelle-koeln.de

11 SAMOSA UG
www.samosa.de

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

13 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

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

17 Ahorn AG
www.ahorn-ag.de

17 Linn Sprachverstärker
www.linn-sprachverstaerker.com

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

20 Bergbestattung Schweiz
www.bergbestattung-schweiz.ch

21 Reederei Narg
www.reederei-narg.de

22 Reederei Huntemann GmbH
www.reederei-huntemann.de

23 Fairpreis Bestattungsbedarf AG
www.FP-Versand.de

24 6. Reutlinger Friedhofstag
www.reutlinger-friedhofstag.de

25 Kurt Eschke KG
www.bestattungsfuhrwesen.de

25 Art Travel Forum
www.arttravelforum.com

25 Sylter Seebestattungsreederei
www.sylterseebestattungsreederei.de

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

27 Engelsinfonie
www.engelsinfonie.de

28 Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de

BEILAGEN

Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

Forevent GmbH
www.forum-bestattung.de

Sargexpress GmbH
www.sargexpress.de

V+V Handels GmbH
www.vv-gmbh.com

Viele Bestattungsunternehmen schätzen schon heute unsere kompetente und verantwortungsvolle Arbeit.

PAX MARE
Seebestattungsreederei
seit 1973

VERTRAUEN SIE ERFAHRENEN PARTNERN

Bestattungen im Seegebiet zwischen Juist und Norderney

PaxMare Seebestattungsreederei der Hammonia GmbH
Tel.: 02922 9090018 | info@seebestattungen-paxmare.de
www.seebestattungen-paxmare.de

Nutzen Sie das komfortable Buchungsmodul auf unserer Homepage!



DEKORATIONEN, DIE BEWEGEN

Unsere Trauerdeko ist ein echter Gewinn – leicht, flexibel und schnell aufgebaut.

Sehen Sie in 2 Minuten wie es geht!

2 MIN.
INFO-VIDEO
AUF CD

Dekosäulen

Dekopflanzen

Engelkerzen

Dekoschalen

Hier sollten Sie eine CD vorfinden. Wenn sie fehlt, rufen Sie uns an und wir schicken Ihnen eine zu.

Gleich bestellen:

04537-706886

Oder sehen Sie das Info-Video auf unserer Internetseite:



E-Mail: kontakt@engelsinfonie.de · www.engelsinfonie.de

Michaela und Klaus Wellner
Bestattungsinstitut Wellner, Soltau



Ideen Taten folgen lassen.

