



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche
Ausgabe 04.2013

Die Zukunft
beginnt immer
jetzt!



PLATZ DES GUTEN GESCHMACKS



Liebe Leserin, lieber Leser,

ist das Neue wirklich neu? Manchmal glaubt man, dass alles schon einmal irgendwie da gewesen ist und sogenannte Neuerungen eigentlich nicht die Bezeichnung „Innovationen“ verdienen. Das trifft auch häufig zu.

Wie gerne lässt man sich doch gerade dann auch vom Gegenteil überraschen: Neue Produkte und Dienst- bzw. Serviceleistungen, die uns in ihrer Qualität und Individualität gänzlich überzeugen. Die Bestattungswelt stellt u. a. auch in dieser Ausgabe einige dieser Neuheiten vor, auf die Sie sicherlich gespannt sind.

Auch wenn es gerade in dieser Jahreszeit keiner hören möchte, aber nach den Sommerferien dauert es nicht lange und schon stehen wieder die ersten Nikoläuse in den Regalen. Die Zukunft beginnt immer jetzt. Es gibt genug Gründe, auch für das Neue offen zu sein und an morgen zu denken. Wir wünschen allen Lesern einen schönen und möglichst lange anhaltenden Sommer!

Herzlichst,

Ihr Bestattungswelt-Team

Nicola Tholen
Projektleitung

Britta Schaible
Redaktion

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®

Viele Bestattungsunternehmen schätzen schon heute unsere kompetente und verantwortungsvolle Arbeit.

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!



6

„Mein Beruf füllt mich aus!“
Die Bestattungswelt zu Besuch
im Bestattungshaus Ditscheid



8

Mehr Kinder, mehr Aufträge
Ein Essay von Erasmus A. Baumeister



20

Wo ist die Elvis-Gitarre?
Die Schaufenstergestaltung ist
oft mehr als nur ein Hingucker

BEITRÄGE

- 3 Editorial
- 6 „Mein Beruf füllt mich aus!“
Die Bestattungswelt zu Besuch
im Bestattungshaus Ditscheid
- 8 Mehr Kinder, mehr Aufträge
Erasmus A. Baumeister
- 12 Zahlungsverkehr mit Fingerspitzengefühl
Ein Interview mit Jeanette Carlin, Adelta.Finanz AG
- 14 Evolution statt Revolution
Frauen in der Bestattungsbranche
Frank-Eric Müller
- 16 Bestattung, soziales Handeln, Kommunikation
Dipl.-Kfm. Wolf Meth
- 18 Meer ist mehr
Die Deutsche See-Bestattungs-Genossenschaft e. G.

- 20 Einfach himmlisch!
Die Kollektion *Himmelsfähre* von Gabriele Haas
- 24 Wo ist die Elvis-Gitarre?
Die Schaufenstergestaltung im Bestattungshaus
ist oft mehr als nur ein Hingucker
- 26 Ein besonderes Erinnerungsstück
Der HaarKristall
- 27 Die Messe Forum in Mannheim
- 28 Nachgelesen
- 28 Motivierende Kommunikation
zwischen Chefs und Mitarbeitern – Teil 3
- 29 Alles ins richtige Licht gesetzt?
Ralf Krings Licht & Leuchter
- 36 Termine

IMPRESSUM

<p>Herausgeber Verlag Bestattungswelt Ltd. Friesenwall 19 50672 Köln Tel. 0221-277 949 20 Fax 0221-277 949 50</p> <p>info@bestattungswelt.com www.bestattungswelt.com</p>	<p>Chefredaktion und Projektleitung Britta Schaible Nicola Tholen</p> <p>Erscheinungsweise zweimonatlich</p> <p>Nächster Anzeigen-/ Redaktionsschluss 13.09.2013</p>	<p>Gestaltung Florian Rohleder</p> <p>Copyright Verlag Bestattungswelt Ltd</p> <p>Titelfoto © KonArt/fotolia.com</p>	<p>Nachdruck, Vervielfältigung und elektronische Speicherung, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet.</p> <p>Für unverlangt eingesendete Manuskripte,</p>	<p>Bilder, Bücher und sonstige Unterlagen wird keine Gewähr übernommen. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion oder des Verlages wieder.</p>	<p>Bei Preisausschreiben der Redaktion ist der Rechtsweg ausgeschlossen.</p> <p>Es gelten die Mediadata vom 01.01.2013</p>
--	---	---	--	---	--

ERASMUS A. BAUMEISTER



KONKURRENZ?

SINKENDE UMSÄTZE?

GENERATIONSKONFLIKTE?

SIE WISSEN NICHT MEHR,

WIE DER HASE LÄUFT?

*... laden Sie mich doch einmal ein.
Wir finden das bestimmt
gemeinsam heraus.*

*Mein erster Besuch ist immer
unverbindlich und kostenlos.*

Aber mit Sicherheit nicht umsonst!

Ich freue mich auf Ihren Anruf unter

0221-3101391



Engagement und Teamwork: Frenk Ditscheid (rechts oben) und seine Mitarbeiter Marc Fischer (links oben), Désirée Siebert und Philipp Scheuven

„Mein Beruf füllt mich aus!“

Interview mit Frenk Ditscheid, Inhaber Pütz-Sassen und Bestattungshaus Ditscheid

Mitten im trubeligen Kölner Stadtviertel Eigelstein liegt ein Traditionshaus für Bestattungen. Das kleine Ladenlokal von Pütz-Sassen fällt auf neben zahlreichen türkischen Goldschmieden und Handyläden.

Frenk Ditscheid, seit 2007 Inhaber von Pütz-Sassen, gibt der Bestattungswelt ein Interview.

BW: Herr Ditscheid, das ist ein interessantes Pflaster. Gibt es hier im Viertel auch noch die alteingesessene Stammkundschaft?

Frenk Ditscheid: Ja, es gibt noch sehr viele Familien, die das Bestattungshaus Pütz-Sassen schon seit den 60er- und 70er-Jahren

kennen. Schließlich gibt es uns schon seit 125 Jahren, wir sind also seit drei Generationen eine feste Größe! Einige erinnern sich noch an den „ahle Pütz“, der hier im „Veedel“ sehr bekannt war. Als seine Tochter Ilsetraud Salten mich direkt fragte, ob ich die Nachfolge übernehmen will, habe ich nicht lange gezögert. Es ist eine große Aufgabe und gleichzeitig eine Ehre.

BW: Was war das Erfolgsrezept des alten Herrn Pütz?

FD: Die Leute im Viertel wussten, auf ihn können sie sich verlassen. Was er macht, hat Qualität.

BW: Wie ist man Ihnen begegnet, als Sie das Unternehmen übernommen haben?

FD: Ich glaube, es war schnell klar, dass wir die Tradition ernst nehmen und daran anknüpfen, um sie auf den Stand der heutigen Bedürfnisse zu bringen. Die Bestattungskultur ist ein Gut, das man pflegen und das etwas wert bleiben soll. Wir haben hohe Ansprüche an uns selbst, und das kommt unseren Kunden sehr zugute. Die Leistung muss einfach stimmen! Wir legen viel Wert auf eine umfassende Betreuung. Das kann auch heißen, dass wir beispielsweise die Papiere vom Amt bei einer Familie persönlich vorbeibringen, wenn wir gerade von dort kommen. Wir verstehen uns als Voll-Dienstleister, die

die Last von den Schultern der Trauernden nehmen. Betreuung und Begleitung heißt eben mehr als Trauerhalle öffnen, Trauerhalle schließen! Und wenn eine Bestattung, die wir ausrichten, einen guten Eindruck hinterlässt, spricht sich unsere Qualität natürlich auch herum.

BW: Ihren Einstieg in die Selbstständigkeit begannen Sie im Kölner Norden. Dort gründeten Sie vor beinahe 10 Jahren das Bestattungshaus Ditscheid mit Filialen in Niehl, Riehl und Weidenpesch. Diese führen Sie mit wachsendem Erfolg. Niehl, Riehl und der Eigelstein – echte kölsche Veedel. Nicht ganz einfach, sich dort einen Namen zu machen. Die Vermutung drängt sich auf: Sind Sie in dem ein oder anderen Karnevalsverein aktiv?

FD (lacht): Das könnte man meinen! Aber Tatsache ist, dass ich in keinem einzigen Verein Mitglied bin. Ich habe mich in diesen Stadtteilen neben vielen Mitbewerbern trotzdem etablieren und durchsetzen können. Bestattungskultur ist mit dem Leben verbunden, das möchten wir zeigen. In unserem Bestattungshaus in Niehl sorgen wir mit Veranstaltungen wie Lesungen oder Ausstellungen dafür, dass unser Haus eine offene Ausstrahlung hat und freundlich und einladend ist. Kürzlich haben wir die Autorin Myriane Angelowski zu einer Lesung eingeladen. Sie las aus dem Köln-Krimi „Blutlinien“ – das war sehr spannend und

auch sehr gut besucht. Das Publikum, aus dem Stadtteil und auch geladene Gäste, fand den Abend einfach toll.

BW: Das bedeutet sehr viel zusätzliches Engagement, auch noch neben Ihren „normalen“ Arbeitszeiten. Wie bewältigen Sie das?

FD: Unser Unternehmen ist sehr gut organisiert. Ich arbeite Seite an Seite mit meiner Frau, und wir bilden bereits im dritten Lehrjahr Azubis aus. Unsere Auszubildende Désirée Siebert gehört sogar zu den Besten ihres Jahrgangs! Auszubilden bedeutet natürlich auch eine große Verantwortung – was die Azubis bei uns lernen, legt die Grundlagen für ihren gesamten beruflichen Werdegang. Wir legen daher umso mehr Wert darauf, dass die organisatorischen Abläufe zuverlässig abgewickelt werden und dabei zeitlich im Rahmen bleiben. Die ADELTA Bestattungsfinanz ist dabei eine sehr große Hilfe. Wir können verbindlich planen und haben vor allem niemals Verzögerungen oder Ärger wegen verspäteter oder ausbleibender Zahlungseingänge.

BW: Das heißt, die Zusammenarbeit mit der ADELTA erleichtert Ihren Arbeitsalltag?

FD: Ja, unbedingt. Wir können uns einfach viel besser auf das Wesentliche konzentrieren. Es ist ja so: Mein Beruf füllt mich vollkommen aus. Die Arbeit mit Menschen und für Menschen, gerade dann, wenn sie

„ Wir haben hohe Ansprüche an uns selbst, und das kommt unseren Kunden sehr zugute.“

eine schwere Zeit durchmachen, ist sehr anspruchsvoll und erfordert die ganze Aufmerksamkeit. Auch wenn wir unseren Beruf nicht immer mit nach Hause nehmen, so verlangt er doch Gefühl. Die Menschlichkeit macht für mich den Beruf aus. Man sollte sein Unternehmen bestens organisieren, damit die wichtigen Dinge nicht zu kurz kommen.

BW: Herr Ditscheid, wir danken Ihnen für das Gespräch und wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg.

Herr Ditscheid hat sich für die Premiumdienstleistung des Marktführers ADELTA Bestattungsfinanz entschieden.

www.ditscheid-koeln.de



ADELTA.FINANZ AG
Geschäftsbereich
Bestattungsfinanz

Kosten senken. Liquidität sichern.
Unternehmen stärken.

ADELTA.FINANZ AG Schinkelstraße 44a | 40211 Düsseldorf | Fon: +49 (0) 211/35 59 89 23 | info@adeltafinanz.com | www.adeltafinanz.com



Foto: © Anyka/fotolia.com

Mehr Kinder, mehr Aufträge

Text: Erasmus A. Baumeister

Der Laden läuft, wenn der Bestatter regelmäßig in die Kirche geht, ein bis zwei Ehrenämter ausfüllt, sich in drei bis vier Vereinen blicken lässt und eine solide Trinkfestigkeit mitbringt. In dem, nur ein paar Kilometer großen, Aktivitätsradius des Bestatters gilt diese Regel nach wie vor, wenn auch mit abnehmender Tendenz. Je provinzieller das Einzugsgebiet, umso erfolgreicher ist dieser Klassiker der Kundenakquise. Aber egal wo, ob in der Kleinstadt, oder der Millionenmetropole, diese Vorgehensweise schadet nie. Vorausgesetzt, man geht den Menschen nicht mit der enormen Trinkfestigkeit oder der viel zu akribischen Protokollführung der Vereinssitzungen auf die Nerven. Nur leider ist dieses Kommunikationskonzept nicht jedermanns Sache. Wenn das Ehrenamt nicht

aus Überzeugung ausgeübt wird und die Vereinsmitgliedschaft einer endlosen Quälerei gleichkommt, dann hilft das auch nichts. Zum Glück gibt es da auch noch einige andere Ideen und Erfahrungen, die mir in den letzten Jahren über den Weg gelaufen sind. Das sind durchaus Individuallösungen, die gar nicht zur Nachahmung gedacht sind, sondern Sie motivieren sollen.

Ich kenne einen sehr erfolgreichen Bestatter, ein großer sportlicher Mann Mitte vierzig, der putzt einmal in der Woche seine Schaufenster selbst. Er hat das gar nicht nötig. Aber er sagt, dass er niemals so häufig angesprochen wird, wie bei diesen dreißig Minuten Arbeit vor seinem Ladenlokal. Die schwarze Anzughose,

das weiße Hemd mit den hochgekrempelten Ärmeln, der offene Kragen, die Putzlappen in Männerhand, ja sogar in den Händen des Chefs, beeindrucken offensichtlich die Damenwelt. Meistens landet eine der bewundernden Damen im Anschluss auf einen Nespresso am Beratungstisch. Der Bogen vom Small Talk über den lokalen Klatsch und Tratsch zum Thema Bestattungsvorsorge ist schnell geschlagen. Das ist auch nicht jedermanns Sache, aber es ist erfolgreich und kostet nichts. Fensterputzen selbst gemacht, spart sogar Geld.

Ich kenne einen unglaublich sympathischen Bestatter, der sich seit vielen Jahren bei der Tafel engagiert, er hat sie in seiner Stadt sogar gegründet. Er ist jede Woche selbst im Einsatz und sammelt abgelaufene Lebensmittel bei Supermärkten und Restaurants ein. Er bereitet sie auf und verteilt sie an bedürftige Menschen. Er hat über vierzig andere Menschen motiviert, es mit ihm zu tun. Er ist nicht nur Bestatter sondern

auch sozial engagierter Bürger, dem viel Bewunderung zufließt. Er ist regelmäßig in den Medien seines Einzugsgebiets zu finden, nicht als Bestatter, sondern als aktiver Mensch. Das alles wirkt sich natürlich sehr positiv auf seine Geschäftsentwicklung aus. Selbstverständlich funktioniert das nur, weil dieser Bestatter das aus vollster Überzeugung tut. Er ist authentisch.

Ich kenne ein Bestatterpaar. Beide haben vor dreißig Jahren eine namhafte Kunstakademie abgeschlossen. Er führt das elterliche Bestattungsunternehmen und sie gibt seit fünfundzwanzig Jahren Bildhauerkurse. Zwanzig Prozent der Bestattungsaufträge kommen aus dem Bereich der Kunstschüler. Es muss nicht die alkoholvernebelte Vereinsmeierei sein, die die Kunden kommen lässt. Es kann auch die intellektuelle Herausforderung sein.

Ich kenne viele Bestatter, die bieten einen kostenlosen Kopierservice und eine Faxmöglichkeit an. Natürlich

Schicklich & Bleiblich...

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

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

Rappold AL 212 Design by M&Tch

mit Konfigurator

Rappold
KAROSSERIEWERK GmbH
Mettmannstr. 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>

www.rappold-karosserie.de
212 Limousine

kann jetzt nicht der Student aus dem Dachgeschoss das vierhundert Seiten Vorlesungsskript für alle Kommilitonen kopieren, aber die Witwe braucht mal für ihre Rente, der pensionierte Studienrat muss mal seinen Leserbrief faxen etc. Kostet wenig, sorgt aber für Verkehr und Kommunikation im Ladenlokal. So beginnt dann wieder die selbstverständliche Kette vom persönlichen Kontakt über eine Unternehmensführung bis zur Übergabe der DIN-A4-Hausbrochure. Selbstverständlich mit dem Angebot, dass der Bestatter als jederzeitiger Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Die Kundenakquise für den Bestatter besteht aus drei Elementen.

Ich kenne sehr viele Bestatter, die haben Kinder. Ich kenne auch sehr viele Bestatter, die haben viele Kinder. Hier schon mal die Essenz vorweg: je mehr Kinder umso mehr Bestattungsaufträge.

Die Erklärung ist einfach. Jedes Kind hat eine eigene Kindergartengruppe, eine eigene Schulklasse, eigene Freunde und eigene Freizeitaktivitäten. Jedes Kind ist, ohne dass es etwas dafür tut, ein hundertfacher Multiplikator. Natürlich wissen die anderen Eltern nach einigen Monaten, dass der Vater von Marie Hirsch der Bestatter Hirsch ist, den sowieso alle kennen. Nach dem ersten Elternabend ist dann auch klar, dass Papa Hirsch ein echt netter und engagierter Typ ist, der gar nicht dem Klischee entspricht, dass die Menschen über den Bestatter im Kopf haben. Beim großen Papi-Mami-Turnier, anlässlich des Turnvereinjubiläums, zeigt die immer so perfekt gebügelte Bestatterin, dass sie mit Würde in die Matsche fallen kann.

Das Bestattungshaus Hirsch sponsert selbstverständlich die Trikots der Fußballmannschaft des zweiten Sohns. Auf den Trikots steht nur ganz dezent www.friedrich-hirsch.de. Das weckt die Neugierde. Die

Kinder sind stolz drauf, einen Bestatter auf der Brust zu tragen und nicht eine Versicherungsagentur. Bestattungshaus Hirsch startet mit den Konfirmationskindern einen Malwettbewerb zu dem Thema: „Wie sieht die Bestattung in 100 Jahren aus?“ Es gibt eine Ausstellung in der Kirche und natürlich einen Sieger und einen Preis für die ganze Gruppe. Die Medien freuen sich. Die Erfahrung zeigt, dass man von den Kindern unheimlich viel lernen kann, hier entstehen Ideen, die tatsächlich im Alltag umsetzbar sind. Kinder bis zur Pubertät haben keine Vorurteile dem Bestatter gegenüber, sie sind neugierig, offen und wollen über diese Thematik informiert werden. Kinder machen den Bestatter menschlich, lebendig, sympathisch, transparent, emotional. Sie untermauern die Werte, für die die Arbeit des Bestatters steht. Sie potenzieren die Sozialkontakte des Bestatters. Natürlich ist das kein Grund, Kinder zu bekommen. Alle anderen Gründe sind wichtiger. Ich hätte auch gerne noch sechs Kinder, obwohl ich kein Bestatter bin.

Die Kundenakquise für den Bestatter besteht aus drei Elementen. Erstens die Stammkundschaft mit den dazugehörigen Empfehlungen. Nur ist dieser Bereich, ganz ohne Verschulden des Bestatters, leider rückläufig. Es liegt an den nicht mehr so treuen Menschen, am wachsenden Wettbewerb und an der regionalen Unabhängigkeit der Menschen (siehe vorherige Artikel in der Bestattungswelt). Zweitens aus einem perfekten Marketingkonzept, das mit maßgeschneiderten Kommunikationsideen die Zielgruppe regelmäßig informiert, aufklärt und auch unterhält. Das optimale Zusammenspiel von Anzeigenpräsenz, Printmedien, Internetpräsenz, Veranstaltungen und Schaufensterausstellungen bringt hier einen Erfolg wie nie zuvor. Nur es muss alles aufeinander abgestimmt sein. Es muss für jedes Unternehmen individuell entwickelt werden, auch für jede Region und jede einzelne Wettbewerbssituation. Es gibt hier keine universal gültigen Regeln. Eine Bestatterwebsite, die mit anderem Logo fünf-hundert Mal im Web zu finden ist, funktioniert nicht. Eine seit vierzig Jahren laufende Anzeige kann man sich sparen. Die Broschüre eines Verbandes oder Vorsorgeanbieters, mit dem eigenen Unternehmensstempel drauf, entspricht nicht einer Leistung in Höhe von einigen tausend Euro, die der Bestatter verkaufen will. Ein bisschen Stoff und ein paar ausrangierte Hochzeitsgeschenke sind keine Schaufensterausstellung. Noch nie war ein Bestatterkunde so leicht abzuwerben wie 2013. Wichtig ist, dass der Bestatter abwirbt, und die Kunden ihm nicht abgeworben werden. Das dritte Element ist das persönliche und soziale Umfeld. Das macht Spaß. Das kostet nichts. Alle drei Elemente führen zum nachhaltigen Erfolg.

www.erasmus1248.de

EINLADUNG ZUR OFFIZIELLEN REISE FÜR BESTATTUNGSUNTERNEHMEN: 2014 in Zusammenarbeit mit der USA-Bestattungsorganisation

12.04.-19.04.2014 CALIFORNIEN - NEVADA - ARIZONA
Los Angeles, Hollywood, Las Vegas, Grand Canyon, Rundreise mit Empfang bei der amerikanischen Bestattungsgilde, Besuch der Geisterstädte und alter Goldminen, indianische Stammesbräuche, zwischen Totems und Totenwache, POWWOW der Stammeshäuptlinge

26.10.-30.10.2013 SIZILIEN nur noch wenige Plätze!
Flugreise nach Sizilien mit Fachprogramm und Highlight über den Dächern von Palermo. Von Adel bis Mafia, von unterirdischen Grabstätten und Katakomben, Mumienkult, Monte Pellegrino, Inselwelten, VIP Empfänge - dies sind nur einige Highlights dieser Reise.

Offizielle Informationen kostenfrei anfordern:
E-Mail: hoerburger@arttravelforum.com, Telefon: 07531 94 29 60



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

Modernes Design - Beste Qualität



- Neue Särge und Urnen**
- verschiedene Oberflächen
 - beste Verarbeitung und Qualität
 - zeitlos, modern und klar gestaltet
 - geschütztes Design

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

© Design ist gesetzlich geschützt.

Ruhe in Frieden ? Die Konkurrenz schläft nicht !



tragbare Lautsprecheranlagen von LINN

zum besseren Verständnis der Trauerreden, in und vor der Trauerhalle sowie am Grab

- professionelle Technik, einfache Bedienung, für leistungsstark, für große und kleine Trauerfeiern
- schneller Auf- und Abbau, keine Kabelverlegung ... ankommen ... hinstellen ... los legen ...
- modernste Sendermikrofontechnik
- individuelle Gestaltung der Trauerfeier durch Musikeinspielung
- kraftvoller, professioneller Klang
- keine Kabelverlegung, Stromnetz unabhängiger Betrieb durch leistungsstarke Akkus
- Bausteinsystem, individuelle Anpassung auf die Verhältnisse vor Ort
- zusätzliche Lautsprecher drahtlos zuschaltbar

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

Nutzen Sie unseren kostenlosen **Beratungsservice** unter **02234 / 200 40 40**, wir beraten Sie gerne. Oder besuchen Sie uns unter www.linn-sprachverstaerker.de

Zahlungsverkehr mit Fingerspitzengefühl

Individuelle Kundenbetreuung: Die Bestattungswelt im Gespräch mit Jeanette Carlin



Jeanette Carlin
Leiterin Vertrieb Region Süd
ADELTA.FINANZ AG

BW: Wenn Sie zu einer Erstberatung zu einem Bestatter fahren, welche Themen sprechen die Bestatter immer wieder an bzw. wo entstehen Bedenken beim Bestatter?

JC: Da gibt es natürlich viele Themen, über die wir uns im Erstgespräch unterhalten, wie z. B. welche Forderungen verkauft werden müssen, wie hoch die Gebühr ist ... Was mir in den letzten Monaten aufgefallen ist, dass den Bestattern besonders zwei Dinge am Herzen liegen.

BW: Die wären?

JC: Als erstes das Mahnwesen. Die Bestatter haben eine sehr enge und emotionale Bindung zu ihren Kunden. Daher ist es natürlich verständlich, dass sie genau wissen möchten, wie wir mit ihren Kunden umgehen, die nicht pünktlich zahlen.

BW: Das würde mich auch einmal interessieren. Wie genau gehen Sie vor?

JC: Zunächst einmal muss ich sagen, dass die Kunden grundsätzlich ein Zahlungsziel von 21 Tagen haben. Sollten die Kunden nicht innerhalb dieses Zahlungsziels zahlen, wird am 22. Tag die erste Mahnung, die übrigens sehr freundlich geschrieben ist, verschickt. Zahlt der Kunde aufgrund dieser Aufforderung wiederum nicht, verschicken wir am 30. Tag die 2. Mahnung. Da wir daran interessiert sind, dass wir so wenige Vorgänge wie möglich an unseren Rechtsanwalt abgeben müssen, versuchen wir die Kunden zwischendurch telefonisch zu kontaktieren. So versuchen wir zu klären, warum bisher keine Zahlung erfolgte und bieten dem Auftraggeber eine Ratenzahlung/Rückzahlungsvereinbarung an. So können wir uns in den meisten Fällen den Gang zum Rechtsanwalt sparen.

BW: Das hört sich nach einem starren Ablauf an.

JC: Auf den ersten Blick schon. Da wir der Bafin unterstellt sind, müssen wir uns auch an bestimmte Abläufe halten. In manchen Fällen macht es keinen Sinn, bereits am 22. Tag die erste Mahnung zu verschicken. Wenn uns der Bestatter mitteilt, dass sein Kunde beim Sozialamt Leistungen beantragt, einen Erbschein angefordert hat oder der Kunde auf die Auszahlung einer Versicherungsleistung wartet, verlängern wir das Zahlungsziel kostenlos auf bis zu 90 Tage. Der Bestatter vermerkt den Hinweis, dass sein Kunde einen Antrag beim Sozialamt stellt, einfach handschriftlich auf der Forderung. Daraufhin schreiben wir den Auftraggeber an und bitten ihn, eine Bescheinigung vom Sozialamt einzureichen. Liegt uns diese Bescheinigung vor, verlängern wir das Zahlungsziel auf 90 Tage.

BW: Damit ersparen sie sich sicherlich Arbeit?

JC: Das natürlich auch. Vor allem aber „belastigt“ man den Hinterbliebenen nicht mit einer „unnötigen“ Mahnung, da er die Forderung zu diesem Zeitpunkt ja sowieso nicht zahlen kann. Mit einem klassischen Mahnverfahren würden wir in diesen Fällen auch nichts bewirken.

BW: Kann der Bestatter erkennen, wann seine Kunden angemahnt werden?

JC: Der Bestatter hat zu jedem Zeitpunkt über sein Kundenportal einen Überblick über die offenen Forderungen. Forderungen, die nicht innerhalb des Zahlungsziels bezahlt wurden, werden sogar farblich hervorgehoben. So kann er auf einen Blick erkennen, welcher seiner Kunden nicht pünktlich gezahlt hat.

BW: Was ist, wenn der Bestatter nicht möchte, dass eine Mahnung verschickt wird, da er sich lieber noch einmal persönlich mit seinem Kunden in Verbindung setzen will?

JC: Wenn der Bestatter es möchte, kann er jederzeit Herr des Mahnverfahrens bleiben. Auf Wunsch stellen wir unserem Kunden jeden Tag eine Mahnvorschlagsliste zur Verfügung. Er hat dann die Möglichkeit, das erste Mahnschreiben für seinen Kunden für 10 Tage zurückzustellen. In dieser Zeit kann er selbst Kontakt mit seinem Kunden aufnehmen. Erfolgt dann immer noch keine Zahlung, wird nach 10 Tagen das erste Mahnschreiben von uns verschickt. Möchte dies der Bestatter aus bestimmten Gründen nicht, hat er die Möglichkeit, die Forderung zurückzukaufen und sich weiterhin selbst darum zu kümmern. In diesen Fällen würde der Bestatter aber das Risiko eines Zahlungsausfalles selbst tragen.

BW: Wenn ich es recht verstehe, erfolgt ein sensibler und sehr individueller Umgang mit Mahnungen?

JC: Das kann ich nur bestätigen.

BW: Sie sagten zu Beginn unseres Gespräches, dass in den Erstgesprächen den Bestattern zwei Themen am Herzen liegen.

Was ist denn das andere Thema?

JC: Der Abtretungsvermerk! Einige Bestatter haben zunächst Bedenken, wie ihre Kunden reagieren, wenn sie den Abtretungsvermerk auf der Rechnung lesen und das Geld an die ADELTA.FINANZ AG auf ein Düsseldorfer Konto überwiesen werden muss.

BW: Worin genau liegen die Bedenken?

JC: Diese Frage stelle ich den Bestattern dann auch. Die Antwort lautet, dass sie Sorge haben, dass die Kunden denken, sie seien in finanziellen Schwierigkeiten oder dass im Ort negativ darüber gesprochen werden könnte.

BW: Was raten Sie den Bestattern, wie sie mit solchen Äußerungen umgehen sollen?

JC: Meines Erachtens muss es erst gar nicht zu solchen Äußerungen kommen, wenn man schon im Trauergespräch auf die Zusammenarbeit mit uns hinweist. Wenn der Bestatter den Hinterbliebenen erklärt, dass er sich ganz auf seine ursprünglichen Aufgaben als Bestatter konzentrieren und sich Zeit für die Hinterbliebenen nehmen möchte, nimmt man den Kunden schon den Wind aus den Segeln. Als Beispiel kann man dann noch die Ärzte aufführen.

Welcher Arzt kümmert sich selbst um die Buchhaltung und das Mahnwesen? In den meisten Fällen ist auch eine Abrechnungsstelle zwischengeschaltet. Im Gesundheitswesen wird dies schon seit mehr als 30 Jahren praktiziert und akzeptiert.

BW: Das klingt selbsterklärend. Gibt es noch weitere Argumentationshilfen?

JC: Ja, die Ratenzahlung. Im Trauergespräch kann der Bestatter den Kunden auch aktiv eine Ratenzahlung zu sehr moderaten Konditionen anbieten. Auch dies ist ein Grund für die Zusammenarbeit mit uns.

BW: Werden Sie auch gefragt, ob man den Abtretungsvermerk weglassen oder frei formulieren kann?

JC: Nachdem man ausführlich über die gerade genannten Argumente gesprochen hat, wird diese Frage selten gestellt. Falls doch, gibt es eine klare Antwort: nein. Aus rechtlichen Gründen können wir auf den Abtretungsvermerk nicht verzichten. Der Abtretungsvermerk dient nämlich auch der Sicherheit des Auftraggebers ...

BW: Vielen Dank für das Gespräch.

www.adeltafinanz.com

Seebestattung
Nordsee · Ostsee · Weltweit



Reederei Elbeplan GmbH

persönlich · besonders · verlässlich





Kapitän Dirk Huntemann · Schleuse 2 · 26434 Hooksiel · Fon 04425/17 37 · www.seebestattung-nordsee.com

Evolution statt Revolution

Frauen in der Bestattungsbranche

Text: Frank-Eric Müller

Frauen erobern eine Männerdomäne. Rund 80 Prozent der Bewerberinnen auf den Ausbildungsberuf zur Bestattungsfachkraft sind derzeit weiblich. Die Mitarbeiterinnen in Bestattungsunternehmen nehmen seit Monaten zu. Darüber hinaus sind in den letzten fünf Jahren erstaunlich viele Bestattungsinstitute gegründet worden, die von Frauen geführt werden, bzw. in denen Frau das Mit-Sagen hat. Kann und will Frau Bestattung besser?

Schauen wir kurz in die freie Wirtschaft. 2002 lag die Quote von weiblichen Führungskräften im oberen Management bei ca. fünf Prozent, im mittleren Management bei ca. vierzehn Prozent und im unteren Management bei ca. neunzehn Prozent (Untersuchung der Personalberatung Dr. Heimer & Partner). Diese Zahlen sind seit 2002 deutlich gestiegen. Führungsfrauen von heute geben an, dass es nicht unbedingt die typisch weiblichen Fähigkeiten waren, die sie an die Spitze gebracht haben. Auf Platz eins rangiert Kommunikationsfähigkeit und es folgen strategische und analytische Fähigkeiten. Erst weiter unten in der Liste lassen sich die weichen Faktoren wie Teamgeist, Einfühlungsvermögen oder soziale Kompetenz finden (Unternehmensberatung Accenture). Weshalb entscheiden sich heute immer mehr Frauen für den Beruf der Bestatterin? Es liegt hauptsächlich an der abwechslungsreichen Tätigkeit. Bestatterinnen verstehen sich als Gestalterinnen, Begleiterinnen, Beraterinnen, Individualistinnen und Idealistinnen. Natürlich können Frauen ein Büro organisieren, Aufträge bearbeiten, Zeiten einhalten, oder neue Kunden akquirieren. Ihr eigentliches Interesse am Bestatterberuf ist jedoch die Vielfalt der Arbeitsmöglichkeiten.

Als Bestatter-Akademie machen wir die Erfahrung, dass Frauen ferner die vielfältigen

Berufsoptionen in der Branche lieben. Die Chancen auf Weiterbildungsmöglichkeiten werden geschätzt. Nach der Bestattungsfachkraft könnte die Weiterbildung zur Bestattermeisterin folgen, vielleicht eine Selbstständigkeit als Bestatterin oder die Verzweigung in die Spezialgebiete der Branche. Wir machen auch die Erfahrung, dass Frauen in unseren Seminaren einfach besser dabei sind, wissbegieriger, wacher, kritischer und damit herausfordernder. Das gefällt uns.

Der Beruf des Bestatters ist überwiegend eine kommunikative Tätigkeit: Wenn das Telefon klingelt, wenn ein Trauergespräch geführt wird, vor und nach der Trauerfeier, wenn der Nachbesuch ansteht. Während männliche Bestatter (nicht alle!) hier oftmals weniger die Zähne auseinanderkriegen, und auch im Beruf eher die Schweiger sind, ist gerade dieser Teil der Tätigkeit für Frauen das „eigentliche Ding“. Hier entsteht Beziehung. Frauen verstehen ihren Bestatterinnenberuf als Arbeit an den Lebenden, ohne dabei das Geschäft, die Finanzen, das Unternehmen, den Wettbewerb aus den Augen zu verlieren. Man könnte vorsichtig sagen (ohne dass ich hier eine profunde Statistik aufstellen könnte), Frauen geht es dabei nicht so sehr um Macht, Anerkennung, Status (natürlich gibt es Frauen, die das an erste Stelle setzen), sondern um Sinnerfüllung in ihrer Tätigkeit.

Frauen können in der Branche in drei Bereichen gegenüber Männern punkten: ein hohes Empathievermögen (Einfühlsamkeit), Kommunikationsstärke und gutes Benehmen. Ich vermute, das sind wesentliche Erfolgsfaktoren für ein florierendes Bestattungsunternehmen. Allerdings gibt es auch Herausforderungen für Frauen als Bestatterin. Wie soll eine zierliche 53 kg-Frau nach einem Hausbesuch einen 160 kg-Leichnam tragen?



Frank-Eric Müller
Inhaber der Bestatter-Akademie GbR

Klar, für schweres Tragen kennen wir heute spezielle Techniken. Ich würde diesen Aspekt allerdings unter die Rubrik „Schwierigkeiten“ verbuchen. Ein weiterer Aspekt könnte sein, dass die Tochter des alteingesessenen Bestatters, die Vaters Unternehmen übernehmen möchte, zu wenig freie Hand vom „Altmeister“ bekommt. Sie wissen ja: Der Satz: „Das haben wir schon immer so gemacht“, ist der Satz der Generation, die noch nicht im Change des Jahres 2013 angekommen ist.

Liebe Bestatterinnen und jene, die es werden wollen: nur Mut. Ein Weg zum Erfolg führt über Ihr Herz! Wir finden es prima, dass Sie die Branche evolutionieren und nicht revolutionieren. Wir wissen auch, dass Sie wollen, aber oftmals nicht dürfen. Deshalb: Machen Sie bitte weiter. Evolution dauert zeitlich etwas länger als Revolution, ist dafür aber wesentlich nachhaltiger. Vielleicht könnte das ein oder andere Seminar der Bestatter-Akademie für Sie von Interesse sein und Sie in Ihrem beruflichem Weg unterstützen. <

www.bestatter-akademie.de



death style – eine Frage der Kultur...



Wir legen Wert auf Qualität. Ausgezeichnet mit dem:



www.die-feuerbestattungen.de www.fbbrandenburg.de www.fbcelle.de
www.fbcuxhaven.de www.fbdieselstadt.de www.fcbemden.de www.fbhennigsdorf.de
www.fbhildesheim.de www.fbluxemburg.de www.fbminden.de www.fbronneburg.de
www.fbstade.de www.fbweserbergland.de www.fbwilhelmshaven.de

Bestattung, soziales Handeln*, Kommunikation**

Text: Dipl.-Kfm- Wolf Meth
Foto: © Mopic/fotolia.com



Schwerpunkt des Bestattungsbereiches ist die Interaktion mit Menschen – oft in einem Ausnahmezustand. D. h. Kommunikation als soziales Handeln ist das wichtigste Instrument des Berufsstandes.

Kommunikation im Bestattungshaus ist vielfältig. In fast jedem Fall startet sie am Telefon, setzt sich fort im Trauer- oder Vorsorgegespräch, ergänzt sich in der Kommunikation mit Behörde, Kirche und Zulieferbetrieben. Die Trauerrede, ob von der Kirche, freiem Redner oder dem Bestatter selbst gehalten, ist einerseits Ritual, aber auch Kommunikation mit der Hinterbliebenen-Gemeinde. Selbst Musik ist emotionale Kommunikation und Ritual zur selben Zeit.

Das Hauptinstrument ist die Sprache, die optimal eingesetzt, entscheidend die Erwartungshaltung der Trauergemeinde beeinflusst.

Der Kommunikationsfluss beginnt am Telefon. Innerhalb weniger Sekunden entsteht beim Anrufer (oft Kunde) ein vielschichtiger Eindruck über das Bestattungsunternehmen als Ganzes. Dieser setzt sich fort im Trauergespräch, in der Kommunikation mit den Zuliefer-Betrieben, Friedhöfen und religiösen Institutionen.

Am Telefon

- Es beginnt mit dem Klang der Stimme des Telefonat Entgegennehmenden – es entsteht blitzschnell eine Stimmung am Telefon.
- Sie haben nur wenige Sekunden Zeit, um den Eindruck zu hinterlassen, den Sie hinterlassen wollen. Haben Sie mit Ihren Mitarbeitern überhaupt geklärt, welchen Eindruck Sie wiedergeben wollen – für welche Werte Sie stehen – welche Corporate Identity Sie festgelegt haben und wie Sie das sofort schon am Telefon präsentieren?

- Das Telefon ist das emotionale Tor zu Ihrem Bestattungsunternehmen. Ihre Stimme allein sendet die Signale, auch die unbewussten. Man hört Ihr emotionelles Befinden und Ihre Körpersprache, so wie Sie das Befinden des Anrufers spüren können – wenn Sie aufmerksam sind, wenn Sie abheben. Nichts ist in diesem Moment wichtiger, als die Stimme am anderen Ende der „Leitung“. Da beginnt soziales Handeln. In kurzer Zeit müssen Sie Vielfältiges erfassen:
- Natürlich die Fakten und den Grund des Anrufs, aber auch versuchen den Menschentypus zu erkennen?
- Auf welcher Ebene zeigt sich der Gesprächspartner? Wie reagieren Sie auf Beschwerden?
- Wie gehen Sie mit einem schwierigen Gesprächspartner um?
- Der Kunde fragt nach dem Preis – wie reagieren Sie? Vielleicht in schlimmer Weise mit: „Am Telefon können wir keine Preise nennen.“
- Wie melden Sie sich überhaupt? Sind Sie sich bewusst, dass der Anrufer Zeit benötigt, um sich an Ihre Stimme zu gewöhnen und Sie zu verstehen. Es beginnt schon schlecht, wenn das „Wer spricht?“ kommt.

- Setzen Sie nicht Ihr schwächstes Glied, dem Sie keine anderen Tätigkeiten zumuten, ans Telefon.
- Ihr Büro ist nicht besetzt und Sie müssen umleiten. Prüfen Sie, ob es nicht besser ist, Inbound-Callcenter einzubinden, bevor der Kunde nur Geräusche eines schlechten Mobilempfangs hört.
- Namen buchstabieren? Kennen Sie die amtliche „Buchstabiertafel Inland“? (Was sagen Sie für „S“? „Siegfried“? Stimmt nicht mehr.)

Das Trauergespräch

Das Trauergespräch ist der kommunikative Korpus von sozialem Handeln. Es ist ein Instrument des emotionalen Eingehens auf die Bedürfnisse der Menschen. Bedürfnisse sind latent vorhanden und oft nicht bewusst, deswegen ist die Frage nach den „Vorstellungen“ der Kunden oft nur eine rhetorische.

Vor allem ist ein Trauergespräch nicht ein Abarbeiten einer Checkliste. Dazu sind auch angelernte Kräfte fähig. Im Trauergespräch führen Sie ein Gespräch, um den Kunden so kennenzulernen und ihn so beraten zu können, als würden Sie sich selbst betreuen.

Da geht es um Kommunikationstechnik, wie „spiegeln“. Auch sollten Sie zumindest die wichtigsten Bedürfnistheorien kennen, aus denen sich wieder die Zuordnung zur Typenvielfalt ergibt.

Rhetorik

„Überzeugen oder zu einer Handlung zu bewegen.“ Rhetorik mag Kunst sein. Doch für den Bestatter ist sie ein unverzichtbares Instrument des sozialen Handelns.

Bei Augustinus (4. Jh.): „Der Gesprächspartner ist nur dann wirklich gewonnen, wenn:

- ihm wichtig ist, was du versprichst,
- er gerne tut, was du empfiehlst,
- er bedauert, was du bedauernswert nennst,
- er achtet, was du als achtenswert nennst,
- er schätzt, was du als wichtig herausstellst.“

Da ist immer eine diffuse Erwartungshaltung des Kunden, die es langsam zu erfassen gilt durch eine Sprache, die jeden Gedanken einfassen und dann sammeln kann, um die Menschen so zu führen, dass sie das Gespürte konkret werden lässt. Dies gilt für das Verkaufsgespräch genauso, wie für die freie Rede.

Die Menschen interessieren sich für sich selbst und ihre eigenen Probleme. Daher müssen wir uns fragen:

- Woher kommen sie?
- Welche Stimmung haben sie?
- Welche besonderen Erwartung haben sie?
- Was ist für sie wichtig?

Jeder Mensch hat eine Werterangliste, die ihm nicht wirklich bewusst ist. Ihre Rhetorik ist ein Funke neben vielen anderen Signalen, diese Werte anzusprechen oder

nicht – dies ist entscheidend für das „Ankommen“ des Bestatters.

Das Ziel ist

- die Menschen zu spüren und ihnen nahe-zukommen – so als wäre man unter ihrer Haut und könnte fühlen, was sie bewegt.
- und doch Mentor sein – ein Haltegriff für sie.

Der erste Eindruck prägt, der letzte Eindruck bleibt bestehen. Das ist der Prozess der Rhetorik.

☎ Rufen Sie an +49(0)170 832 0787
E-Mail: meth@meth-consulting.com

* „Soziales Handeln“ – Begriff von Max Weber
** C. F. Graumann setzt Kommunikation und Interaktion als soziales Handeln gleich.



Herr Meth bietet folgende 1-Tages-Seminare zu dem Thema:

Rhetorik – Verhalten am Telefon – Kommunikation im Trauergespräch an:

- Am Donnerstag, 12. 9. 2013, in Frankfurt/Main
- Am Donnerstag, 19.9. 2013, in Hamburg
- Am Donnerstag, 26.9.2013, in Kassel

Zum Preis von 175,- Euro ohne MwSt. pro Person
Anmeldung und Detailinformation:
meth@meth-consulting.com oder 0931 99 1572 32 oder Fax: 03212 99 16 324
www.meth-bestattungsconsulting.com

Seebestattungs-Reederei Albrecht
Nordsee . Ostsee . Mittelmeer . Atlantik . weltweit




Seebestattungs-Reederei Albrecht . Friedrichsschleuse 3a . 26409 Carolinensiel-Harlesiel
Tel. 04464.1306 . Fax 04464.8037 . www.seebestattungen-nordsee.de

Meer ist mehr

Die letzte Reise in Würde: Die Deutsche See-Bestattungs-Genossenschaft e. G. (DSBG) ist inzwischen seit fast vierzig Jahren Ihr starker Partner in allen Fragen rund um die Seebestattung.



Das Prinzip aller Dinge ist das Wasser.
Aus Wasser ist alles, und ins Wasser
kehrt alles zurück. *Thales von Milet*

Text: Britta Schaible

Das Meer ist Bewegung. Das Meer bewegt.

Es gibt wohl kaum jemanden, der beim Anblick des Meeres emotionslos bleibt. Der griechische Dichter Pindar beschreibt es so: „Das vornehmste Element ist das Wasser.“ Warum spielt die See für uns Menschen eine so wichtige Rolle in unserem Leben? Das Meer verkörpert viele positive Eigenschaften: Tiefe, Weite, Kraft, aber auch Lebendigkeit, Veränderung, Hoffnung und Unendlichkeit. Es hat zu jeder Tages- und Nachtzeit, unabhängig vom bestehenden Wetter, eine Anziehungskraft, der wir uns kaum entziehen können. Das Rauschen der Wellen, der Wind oder auch Möwenschreie unterstreichen diesen besonderen Moment, wenn wir am Meer sind: Wir fühlen uns gänzlich mit der Natur im Einklang. Wir fühlen uns verbunden mit diesem besonderen Element. Umso schöner ist der Gedanke, diesen Begleiter auch für unsere letzte Reise zu wählen: die Seebestattung.

Für viele Menschen ist der Gedanke an eine Seebestattung jedoch noch mit Vorurteilen verbunden: Einen lieben Menschen, der gerade von uns gegangen ist, auf dem Meer

einfach „entsorgen“? Ganz weit weg? Irgendwo da draußen? Kein Grab?

Diese Befürchtungen und Gedanken können eigentlich nur dadurch entstehen, dass sich die Angehörigen nicht ausreichend mit dem Thema auseinandergesetzt haben bzw. sich umfassend informiert haben. Aus langjähriger Erfahrung wissen wir, dass die Seebestattung eine besonders würdevolle Art der Bestattung ist – auch die Kunden der DSBG bestätigen dies regelmäßig. Die persönliche Art der Zeremonie, das Zusammenspiel mit See, Land, Leuten und Emotionen machen diesen Weg der Beisetzung zu einer speziellen persönlichen letzten Reise, die unvergessen bleibt. Die Seebestattung ist ein wichtiger Teil unserer Bestattungskultur. Darüber hinaus trägt sie als Bestattungsart in der Natur auch in ökologischer Hinsicht zur Erhaltung unserer Umwelt bei.

Die Deutsche See-Bestattungs-Genossenschaft e. G. (DSBG) bietet als größte Reederei in der Bundesrepublik Deutschland Seebestattungen in der deutschen Nord- und Ostsee an, in der Danziger Bucht sowie auf allen Weltmeeren. Die Würde des Menschen sowie die Wünsche des Verstorbenen sowie der Angehörigen stehen immer im Mittelpunkt. Neben der Durchführung von Seebestattungen gehört auch die See-Bestattungs-Vorsorge zum Angebot, die es ermöglicht, die eigenen Vorstellungen und Wünsche für die eigene Seebestattung festzulegen. Darüber hinaus werden einmal im Jahr Gedenkfahrten in allen drei Hauptseegebieten durchgeführt. Das Team der DSBG steht Ihnen gerne für Informationen und individuelle Anfragen zur Verfügung!

www.dsbg.de

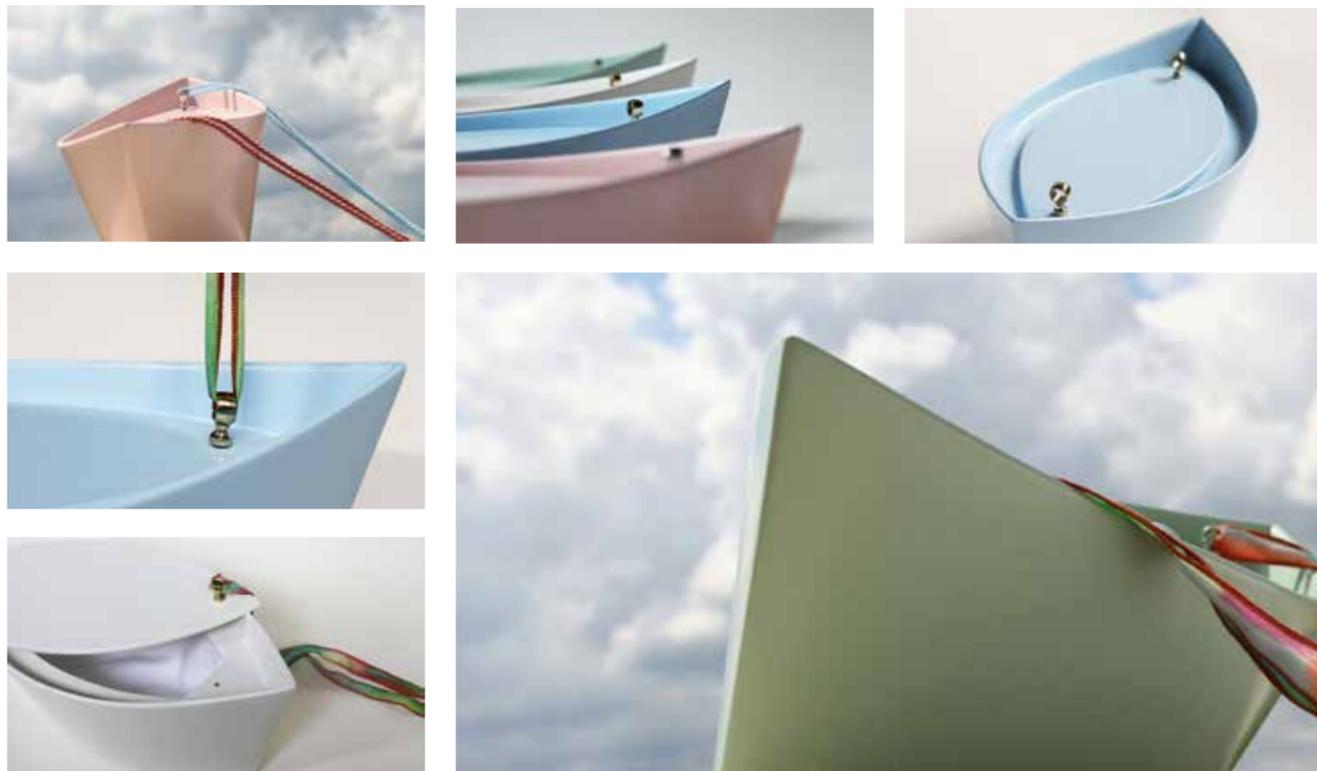


Foto: © Christian Beeck

Jetzt Katalog anfordern!
Auf 52 Seiten finden Sie Schmuckurnen in einer überzeugenden Vielfalt.

www.natururne.de

ikt Lenz GmbH & Co. KG · Niederrenge 1 · 51702 Bergneustadt
Tel.: 02763 / 212040 · Fax: 02763 / 212094 · info@natururne.de



Text: Britta Schaible/Gabriele Haas
Foto: © Ingolf Bode



Einfach himmlisch!

Mit der Kollektion HIMMELSFÄHRE findet Gabriele Haas einen wunderschönen Weg, der Tragik eines viel zu früh verstorbenen Menschen eine für den Abschied tröstliche Komponente zu verleihen. Einzigartige Särge, die die Einmaligkeit des Lebens unterstreichen. Sie können auch als Überurne bzw. als Bestattungsgefäß für die direkte Ascheaufnahme Verwendung finden: die Himmelsfähre für die ganz besondere und persönliche Sphäre des Abschieds.

Welche Idee steckt dahinter?

Die Aufgabe einer Fähre ist, ihre Passagiere sicher von einem Ufer ans andere zu geleiten und ihnen jederzeit ein Gefühl von Sicher-

heit zu schenken. Die Himmelsfähre löst dieses Versprechen auf eine ganz besondere Art ein: als ein Ort der Geborgenheit und des Friedens für die letzte Überfahrt auf einer viel zu kurzen Lebensreise.

Für Gabriele Haas war der Ausgangspunkt ihrer Arbeit an der Himmelsfähre die Überzeugung, dass kein Mensch dem anderen gleicht – egal wie jung oder alt er ist. Über viele Jahre hatte sie sich gefragt, wie sie dieser Überzeugung in ihrer Arbeit gerecht werden kann. So reifte ihre Idee, eine Alternative zu industriellen Särgen und Urnen zu entwickeln. Deren Anonymität möchte sie mit der Himmelsfähre etwas Persönliches entgegensetzen – ein Behältnis, das mit sei-

ner sanften Linienführung, den pastelligen Farben und hochwertigen Materialien der Einmaligkeit eines Menschenlebens weit eher angemessen ist als ein Massenprodukt.

Die HIMMELSFÄHRE im Detail

Die Himmelsfähre ist ein in liebevoller Handarbeit gefertigter Sarg speziell für Säuglinge, Fehl- und Totgeburten. Eine Verwendung als Überurne/Bestattungsgefäß im Rahmen einer Feuerbestattung ist ebenso möglich. Bei der Produktion wird besonders auf hochwertige sowie biologisch abbaubare Materialien geachtet: Pappel- und Kiefernholz für den Korpus beziehungsweise Deckel und Boden. Verwendet werden umweltfreundliche

und wasserbasierende Farben. Das Sarglackfinish erfolgt nach dem Stand der aktuellen Technik und die Produkte entsprechen gänzlich den gesetzlichen Richtlinien.

Für Gabriele Haas ist die Symbolik bei der Auswahl der Materialien besonders wichtig: Der für die Innenauskleidung verwendete Biobaumwollvlies vermittelt ein Gefühl von Wärme und Geborgenheit. Bei den Bändern handelt es sich um handgefärbte Seidenbänder in Regenbogenfarben, die Frau Haas für die Herstellung bewusst auswählt: Die Bänder symbolisieren Verbundenheit, das Material verkörpert das Besondere und die Regenbogenfarben sind charakteristisch für die Hoffnung. Sämtliche Rohstoffe werden in Deutschland bezogen, während die Fertigung durch einen regionalen Handwerksbetrieb eine exzellente Verarbeitungsqualität garantiert. Die Kunden haben die Möglichkeit, zwischen drei Größen und vier Farben die für sie passende Variante zu wählen. Darüber hinaus kann die Himmelsfähre durch Verwendung von Symbolen, Botschaften und Beschriftungen eine zusätzliche individuelle Note erhalten.

Der frühe Tod eines jungen Lebens ist für die Angehörigen besonders schlimm und mit viel Schmerz verbunden. Aber auch für den/die Bestatter/in sind das außerordentlich sensible Momente, die besonders viel Behutsamkeit und Fingerspitzengefühl erfordern. Hilfreich ist es da zu wissen, dass es Bestattungsgefäße gibt, die außergewöhnlich sind und mit viel Liebe hergestellt wurden und den Hinterbliebenen Trost spenden.

Für die Zukunft ist geplant, die Produkte auch für eine Seebestattung tauglich zu produzieren. Interessenten können sich gerne wegen einer möglichen Zusammenarbeit mit Frau Haas in Verbindung setzen. Auf der Internetseite www.himmelsfaehre.de finden Sie weitere Informationen. Vielleicht benötigen Sie Informationsflyer zur Auslage in Ihren Geschäftsräumen? Oder haben Sie Fragen zu Bestellmöglichkeiten, Kaufabwicklung und Lieferkonditionen? Fragen, Anregungen und Kooperationsangebote sind jederzeit herzlich willkommen. Gabriele Haas freut sich auf Ihre Nachricht!



Gemeinsam mit ihrem Bruder Frank Deufrains führt Gabriele Haas seit vielen Jahren mit viel Herzblut erfolgreich das Bestattungshaus Deufrains in Eberswalde. Während ihrer Ausbildung zur Trauertherapeutin entstand die Idee der HIMMELSFÄHRE: das Besondere für die letzte Reise kleiner aber auch großer Menschen.

www.himmelsfaehre.de



HIMMELSFÄHRE
Kindersarg & Urnenbestattungsgefäß

GABRIELE HAAS
RATZBURGSTRASSE 12
16225 EBERSWALDE

TELEFON: (0172) 13 70 308
E-MAIL: INFO@HIMMELSFAEHRE.DE

WWW.HIMMELSFAEHRE.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



20 Jahre Seebestattungsreederei Hohe Düne GmbH Rostock-Warnemünde

» Unsere 20-jährige direkte Erfahrung in der Seebestattung zeigte uns immer wieder, was Trauernde in den Minuten des unwiederbringlichen Abschieds von einer Seebestattung erwarteten. 2012 wagten wir es dann, einen solchen Schiffsneubau – direkt konzipiert für eine Seebestattung **bis zu 80 Personen** – in Angriff zu nehmen. Mit der Indienststellung des **MS „UNDINE“** am 06.06.2013 ging für uns ein Traum in Erfüllung.

- » großzügiger Salon für bis zu 50 Trauergäste
- » stilvolle Trauerfeier in sehr unterschiedlichen Größen
- » flexible Sitzgestaltung, sodass alle Passagiere eine Blickrichtung haben
- » modernste Schiffsführungsanlagen nach höchsten Sicherheitsstandards
- » Beschallungsanlage auf dem gesamten Schiff (BOSE-System und Funkmikrofon)
- » Rostock-Warnemünde – unser Liegeplatz
- » das hervorragende Seegangsverhalten wird durch 25 Meter Länge, 7 Meter Breite und 140 Tonnen gewährleistet – somit sind Seebestattungen auch bei schlechteren Witterungsbedingungen möglich
- » Brücken-/Oberdeck für 30 Trauergäste
- » modernste Pantry-Ausrüstung zur Bewirtung der Gäste nach der Trauerfeier
- » barrierefreies Schiff mit behindertengerechter Toilette an Bord



Wo ist die Elvis-Gitarre?

Die Schaufenstergestaltung im Bestattungshaus ist oft mehr als nur ein Hingucker.

Text: Britta Schaible
Foto: © aNdreas Schindl/fotolia.com,
© somchaj/fotolia.com

Irgendwo in Berlin läuft seit einiger Zeit jemand herum, der fest davon überzeugt ist, eine Originalgitarre von Elvis Presley zu besitzen.

Sie werden sich jetzt vielleicht fragen: Was hat das mit Bestattungen zu tun? Nun, ein Berliner Bestattungsunternehmen hatte das Thema „Elvis Presley: Leben, Werk, Tod und Bestattung“ als Thema in seinen Fenstern ausgestellt. Dort wurde dann nach wenigen Wochen nachts eingebrochen und außer der Gitarre, die zur Dekoration gehört, wurde nichts gestohlen. Der Einbrecher hatte also alles riskiert, um genau an diese Gitarre zu kommen. Das hätte er auch einfacher haben können, denn Instrumente sind bekanntlich auch auf legalem Weg in allen Preisklassen erhältlich.

Schaufensterausstellungen erzählen Geschichten. Das sollen sie auch. Und die verschiedenen Reaktionen der Menschen sind oft interessant, witzig und verblüffend. So war doch jemand in einer kleinen Stadt in Süddeutschland hundertprozentig davon überzeugt, dass in der Schaufensterdekoration „Erinnerungen“ sein Urgroßvater auf dem Foto zu sehen sei. Er kam mehrfach, fast täglich, zu dem Bestatter und teilte ihm das freudig mit. In einer anderen Stadt wollte eine Dame unbedingt eine Pelzjacke kaufen, die im Fenster zu sehen war. Es dauerte dann doch eine Zeit, bis sie verstand, dass diese Pelzjacke ein unverkäufliches Dekorationsstück ist und zur Dekoration „Die Bestattungskultur der Eskimo“ gehört. In Norddeutschland gab es vor einiger Zeit wegen der Schaufenstergestaltung eines Be-

statters einen richtigen Tumult. Das Thema der Ausstellung handelte von dem Leben und Lebensende eines jüngst verstorbenen internationalen Popstars. Und schon erhitzen sich die Gemüter: Die einen fanden die Umsetzung dieses Themas im Schaufenster hervorragend, während andere auf die Barrikaden kletterten und auch die Presse schon darüber berichtete. Der Bestatter wolle sich ja nur bereichern an dem Tod des Stars, hieß es teilweise in den Diskussionsforen im Internet. Das sei pietätlos. Es gab jedoch auch diejenigen, die es verstanden haben: eine



Ausstellung über einen Künstler, sein Leben, Wirken und sein Ableben – eine Hommage an diesen Menschen. Was ist daran verkehrt?

Die Gestaltung der Schaufenster wird nicht nur wahrgenommen. Sie schafft Anreiz. Sie schafft Kommunikation und Austausch. Menschen überwinden ihre Hemmschwelle und besuchen den Bestatter. Sie fragen nach Texten und Informationsmaterial zu dem Thema. Für viele ist es auch hilfreich, praktische Tipps und Hilfestellungen zu erhalten z. B. über Bestattungsvorsorge oder Formulierungshilfen für die Kondolenz. Manche haben aber auch Gesprächsbedarf und auf einmal ganz viele Fragen an den Bestatter, die man bei der Gelegenheit ja gleich klären kann. Nicht selten möchten sie auch einzelne Gegenstände von der Dekoration kaufen: Skulpturen, Bilder, Glaskreuze, Ikonen oder einen ägyptischen Sarkophag. Beobachtet werden manchmal auch Passanten, die verstoßen vor dem Fenster stehen

und sich Zitate und Gedichte, die in den Fenstern ausgestellt sind, in ihr Handy tippen oder ins Notizbuch schreiben.

Wer möchte da noch seine Fenster mit einer uninteressanten Urne und überholten Jalousie-Systemen ausstatten, so wie sie aus den Schaufenstern der Banken seit den 70er-Jahren des vergangenen Jahrhunderts kennen? **3**

Kurznotiert:

Es gibt so viele erstaunliche, unterhaltsame, lustige aber auch seltsame Anekdoten, die dokumentieren, dass ein ansprechend und interessant gestaltetes Bestatter-Schaufenster die Menschen bewegt. Aus diesem Grund planen wir ein Preisausschreiben hierzu. Weitere Informationen und Einzelheiten finden Sie in der nächsten Ausgabe der BestattungsWelt!



Das x-te private Kolumbarium in Ihrer Stadt können Sie sich sparen.

Sind Sie jetzt der Erste mit dieser Idee!

www.althoffundpartner.de



Die rechtlichen Grundlagen gibt's bei mir.

PHILIP KHOURY

Schwerpunkt Bestattungsrecht & Arbeitsrecht
Wandweg 1 · 44149 Dortmund · Telefon: 0231 - 989 69 02-0

ALTHOFF & PARTNER
RECHTSANWÄLTE · STEUERBERATER GbR



Text: Britta Schaible
Foto: © Andreas Hilke

Ein besonderes Erinnerungsstück

Mit der Herstellung des HaarKristalls kreiert Andreas Hilke individuelle Erinnerungsstücke der ganz besonderen Art.

Die Haare eines Menschen sind genauso unverwechselbar und einzigartig wie der Mensch. Es gibt Untersuchungen, bei denen man mit Hilfe der Analyse eines Haares Rückschlüsse auf die Lebensweise des Menschen ziehen kann.

Für viele Menschen bedeuten Erinnerungsstücke etwas ganz Besonderes. Im Trauerfall kann diese persönliche Erinnerung viel Trost spenden: ein unvergängliches Unikat. Die Emotionen des Augenblicks zum bleibenden Gegenstand umzuwandeln ist das Anliegen von Hilke Kreationen.

Wie wird der HaarKristall hergestellt?
Er entsteht durch das Einarbeiten von ein-

zelnen Haaren oder Haarsträhnen. Genutzt wird ein physikalisch/chemischer Prozess der Umwandlung (Transformation), in dem beim Einbrennen der Haare in das flüssige Kristallglas der Aggregatzustand vom festen in einen gasförmigen Stoff umgewandelt wird. Bei diesem Prozess wird die ganze Energie des Haares in Form von Blasen sichtbar gemacht. Diese wiederum sind mit Kohlen-, Wasserstoffen und Metalloxiden in Form von Nanoruß gefüllt, durch sehr hohe Temperaturen des Glases verschmelzen die Nanooxide in den hermetisch abgeschlossenen Gasblasen und benetzen so die Blaseninnenseite. Dieser Reaktionsprozess hat zur Folge, dass die Blasen farbig schimmern. Mikroskopische Untersuchungen zeigen,

dass Haare von verschiedenen Menschen zu einem sehr unterschiedlich ausgeprägten Farbmuster führen. Somit ist jeder Stein ganz individuell und einzigartig. Dieses Verfahren ist patentiert und urheberrechtlich geschützt.

Der HaarKristall bzw. AscheKristall zeichnet sich durch seine besonders hochwertige Qualität aus. Die Rohstoffe werden ausschließlich aus Deutschland bezogen. Die Kollektionen werden nach alter handwerklicher Tradition gearbeitet, neues Know-how der Transformation im Kristallglas machen den Erinnerungskristall zu einem einmaligen Unikat.



Jeder Mensch ist ein besonderer Gedanke Gottes.
Paul Anton de Lagarde

Es gibt noch andere Möglichkeiten, zusätzliche Spuren im Erinnerungsstück zu hinterlassen. Durch die persönliche Farbwahl, Gravur handschriftlicher Textauszüge, Zeichnungen, Finger-, Hand- und Lippenabdrücke können ganz individuelle Kreationen gestaltet werden.

Die Hilke-Kreationen
Andreas Hilke über die Idee und Geschichte des HaarKristalls: Eigene Erfahrungen im Umgang mit dem Tod, dem Verlust

von mir nahestehenden Menschen, haben mir einen neuen Lebensinhalt gegeben. Als Steinbildhauer und Restaurator war ich tagtäglich mit Stätten des Todes und trauernden Menschen konfrontiert.

Vermächtnishehrung, Rituale sowie die Schaffung von Erinnerungstücken und Gedenkstätten zur Trauerbewältigung waren daher in den letzten zehn Jahren meine Aufgabe.

Dabei entwarf und plante ich 2010 den Aschekristall, arbeitete mit kreativen Gruppen von Kunsthandwerkern und Gestaltern in den Bereichen Glas, Naturstein, Holz und Metall zusammen. Dieses Zusammenwirken des traditionellen Kunsthandwerks mit neuartigem Know-how lassen neue Materialkompositionen ganz nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen

entstehen. Dabei ist uns auch wichtig, dass unsere Produkte auch für jedes Budget erschwinglich sind.

Wir kreieren die ganz besondere Erinnerung!

Für Rückfragen und Informationen stehen wir Ihnen immer gerne zur Verfügung.

Hilke Kreationen
Andreas Hilke
Gartenstadt 1c
38820 Halberstadt

Tel. 03941/62 166 07
Mobil 0151/40 735 735

www.haarkristall.de
info@hilke-kreationen.de



Die Forum im Spätsommer

Am 14. September 2013 eröffnet die Forum – Bestattung, Trends, Ambiente – wieder ihre Pforten ... dieses Mal in der Universitätsstadt Mannheim. In der Maimarkthalle der ehemaligen Residenzstadt der historischen Kurpfalz erwartet die Besucher und Aussteller ein vielseitiger Messtags. Im September treffen in der Rhein-Neckar-Metropole Mannheim, deren Innenstadt in Quadrate gegliedert ist, führende Anbieter auf Entscheider, um sich über die neuen Trends und Innovationen der Branche auszutauschen. Komplettiert wird die Messe durch interessante Fachvorträge und Sonderschauen: ein Besuch, der sich mit Sicherheit lohnen wird.

Weitere Informationen und Details finden Sie unter www.forum-bestattung.de

ESCHKE
Bestattungsfuhrwesen
Familienbetrieb in 4. Generation seit 1910

Tradition Qualität Innovation

Begrenzte Öffnungszeiten, lange Warteschlangen und komplizierte Wege für Formalitäten in Berlin!




Nutzen Sie unseren Behördenservice.

Sparen Sie Zeit und Geld!

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

DIE NEUE RUBRIK IN DER BESTATTUNGSWELT:

Nachgelesen

In dieser Ausgabe möchten wir Ihnen eine interessante Lektüre vorstellen, die für die Trauerbewältigung sowie für die Auseinandersetzung mit den Themen Abschied und Tod für junge Menschen sehr hilfreich sein kann.



Trauernde Jugendliche begleiten

Ein praktisches Handbuch zum Umgang mit Trauerfällen in der Schule

Wie unterstütze ich einen Schüler, der mit einem Todesfall im nahen Umfeld konfrontiert ist? Diese wichtige und zugleich schwierige Frage wird oft tabuisiert oder verdrängt. Stephanie Witt-Loers beschreibt in ihrem Buch verschiedene Trauersituationen, die im Schulalltag auftreten können. Auch schildert sie typische Reaktionen von trauernden Jugendlichen und gibt wertvolle und praxisnahe Hilfestellung für Lehrer, Pädagogen und jeden, der mit Jugendlichen zu tun hat. Um die eigene Unsicherheit und Betroffenheit zu überwinden, bietet dieses Buch ein breites Spektrum von Handlungsoptionen: von der Auseinandersetzung mit dem Thema im Unterricht bis zum Überbringen der Todesnachricht eines Mitschülers.

i Stephanie Witt-Loers
Trauernde Jugendliche in der Schule

1. Auflage 2012, 136 Seiten kartoniert
€ 14,99 D / € 15,50 A / SFr. 20,90
Verlag Vandenhoeck & Ruprecht
ISBN 978-3-525-77008-5

Weitere Informationen zum Buch
(inkl. Cover, Inhaltsverzeichnis
und Leseprobe): www.v-r.de

DIE SERIE IN DER BESTATTUNGSWELT:

Motivierende Kommunikation zwischen Chefs und Mitarbeitern

Tipps für die erfolgreiche Zusammenarbeit, die Spaß macht.

Teil 3: WIR und nicht ICH

Text: Dorothea Sorge-Werres

Liebe Führungskraft,

die Identifikation der Mitarbeiter mit einem Unternehmen ist das A und O für unternehmerischen Erfolg. Wie steht es um Ihre eigene Identifikation mit dem Bestattungsunternehmen? Warum tun Sie, was Sie tun? Eigentlich nur für das Geld? Wenn ja, dürften Sie Schwierigkeiten bekommen, Ihre Mitarbeiter zusammenzuschweißen und ein Wir-Gefühl zu erzeugen. Prüfen Sie sich selbst. Nehmen Sie sich die Zeit einmal zu überlegen, welche (mindestens drei) Aspekte Ihrer Tätigkeit Sie jeden Morgen gerne dafür aufstehen zu lassen – und sprechen Sie darüber. Das macht Sie als Führungskraft glaubwürdig und erzeugt auch bei Ihren Mitarbeitern mehr Identifikation mit dem Unternehmen. Mitarbeiter können sehr empfindlich sein, was Ihre persönliche Glaubwürdigkeit angeht.

Liebe/r Mitarbeiter/-in,

was für Chefs gilt, gilt auch für Mitarbeiter. Warum tun Sie, was Sie tun? Wenn Sie Ihren Lebensunterhalt sichern wollen, ist das verständlich. Wenn das aber alles ist, was Sie interessiert, ist das zu wenig. Und wer sich nur vom Gehalt leiten lässt, dem mangelt es an Identifikation, Wir-Gefühl und Sinnerfüllung. Von Ihrer Lebensqualität mal ganz abgesehen. Deshalb: Überlegen Sie einmal, was Ihren Job so einzigartig macht und weshalb er Ihnen Freude macht. Sie werden sehen, dass alleine die Gedanken daran schon motivierend wirken. Versuchen Sie, Ihr tägliches Tun einmal auf diese Weise zu betrachten. Betriebsklima und eigene Zufriedenheit werden es Ihnen danken. **Stellen Sie die Freude an Ihrer Tätigkeit über den materiellen Aspekt Ihrer Tätigkeit!**

➤ Fortsetzung folgt



Foto: © Fräulein Zuckerwatte

Dorothea Sorge-Werres,
Referentin und Coach der
Bestatter-Akademie

i Als Experten in der Personal- und Organisationsentwicklung bietet die Bestatter-Akademie umfassende Beratung, effektive Trainings- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie individuelle Entwicklungskonzepte speziell für die Führungskräfte und Mitarbeiter in Bestattungsunternehmen im deutschsprachigen Raum.

Weitere Informationen sowie Termine und Veranstaltungen finden Sie unter: www.bestatter-akademie.de

Alles ins richtige Licht gesetzt?

Die besondere Gestaltung des Abschieds ist für die Angehörigen sehr wichtig und spendet Trost. Individuelle Dekorationen erhalten durch die Verwendung besonderer Lichtquellen einen ganz persönlichen Charakter. Seit inzwischen fast 30 Jahren ist die Firma Ralf Krings Licht und Leuchter Ihr kompetenter Ansprechpartner in allen Fragen rund um Bestattungs- und Aufbahrungsdokorationen.

Die Produkte zeichnen sich aus durch zeitlose Gestaltung und Variantenreichtum in Farbe, Form und Material. Die Ausführungen sind vielseitig: schlicht, verspielt, edel oder extravagant. Hier wird jeder Anspruch bedient. Die Verwendung hochwertiger Materialien ist selbstverständlich. Individuelle Wünsche und Anfragen setzt die Firma Ralf Krings gerne um.



Ein freundliches und serviceorientiertes Team steht Ihnen hierfür gerne zur Verfügung. Keine Dekoration gleicht der anderen. Die Produkte lassen sich zu unzähligen De-

korationen kombinieren, sodass für alle Anforderungen eine optimale Atmosphäre geschaffen werden kann. Bei der Herstellung wird stets auf eine hervorragende Stabilität sowie extrem robuste Oberflächen geachtet. Transporte können mühelos durchgeführt werden. Für die Zukunft sind außerdem neue innovative Produkte geplant, auf die Sie gespannt sein dürfen.

Den aktuellen Katalog finden Sie auf der Internetseite www.licht-leuchter.de

i Licht & Leuchter Ralf Krings
Donatusstr. 107 – 109
Halle E 1
50259 Pulheim
Tel. 02234- 92 25 46
Mobil 0172-2892157
www.licht-leuchter.de



Andere werben mit Schnäppchen. Wie werben Sie?

Ihr Schaufenster ist Ihre beste Werbefläche. Tag und Nacht.

Machen Sie MEHR daraus.

Wir haben interessante Themen dafür!

Info-Telefon:
0231-586803051



Preise für Schaufenstergestaltung zur Miete inklusive Auf- und Abbau:

	1. Standort	evtl. 2. Standort Ihres Unternehmens	evtl. 3. Standort Ihres Unternehmens
3 Monate Standzeit pro Ausstellung	450,00 €	390,00 €	350,00 €
6 Monate Standzeit pro Ausstellung	650,00 €	590,00 €	550,00 €

* Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

unter allen wipfeln ist ruh.

RuheForst® Vogelsberg in Laubach

Der RuheForst Vogelsberg in Laubach beging sein 5-jähriges Bestehen.

Fünf Jahre besteht nun der RuheForst Laubach am Fuße des Vogelsbergs im Landkreis Gießen bereits - der Naturfriedhof war am 20. Juni des Jahres 2008 feierlich eröffnet und von Geistlichen der beiden großen christlichen Konfessionen eingeweiht worden. Damals, vor nunmehr genau fünf Jahren, waren die Verantwortlichen davon ausgegangen, dass die zu Beginn ausgewiesene ursprüngliche Bestattungsfläche des Friedhofs für 15 bis 20 Jahre ausreichen würde. Doch weit gefehlt. Bereits Ende dieses Jahres wird die Fläche des RuheForsts Laubach erneut ausgeschöpft sein. Es wird damit die zweite Flächenerweiterung dieses Naturfriedhofs nötig, nachdem bereits nach drei Jahren die rege Nachfrage eine Flächenvergrößerung erforderlich gemacht hatte.

Mit Blick auf das nunmehr begangene fünfjährige Bestehen des Friedhofs stellte Laubachs Bürgermeister Peter Klug in einer kleinen Feierstunde fest: „Waren es in den ersten drei Jahren noch vorwiegend Menschen, die ein RuheBiotop vorsorglich erwarben, scheint dieser Bedarf größtenteils gedeckt.“ Heute würden die Begräbnisstellen vor allem bei Sterbefällen von den Angehörigen nachgefragt. Und der Laubacher Hauptamtsleiter Karl-Heinz Welcker ergänzte: „Dank des Qualitätsanspruchs der RuheForst GmbH und der Serviceleistung des Teams vor Ort gibt es eine nach wie vor hohe Nachfrage nach dieser noch jungen Bestattungsform.“ Bürgermeister Klug hob an dieser Stelle auch die sehr gute Zusammenarbeit mit der RuheForst GmbH in Erbach hervor, ohne deren Know-how und Unterstützung besonders im Anfangsjahr kein so erfolgreicher Start möglich gewesen wäre. Weitere Informationen erhalten Sie hier: www.ruheforst-vogelsberg.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-floersbachtal-spessart.de
www.ruheforst-rostockerheide.de
www.ruheforst-hilchenbach.de
www.ruheforst-hagen.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-fredenburg.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-strausberg.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-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



RuheForst. Ruhe finden.

Zusatzgeschäft Trauer-Drucksachen

→ Karten und mehr hochwertig und rentabel herstellen

Der Druck von Trauerkarten, Gedenkzetteln, Platzkärtchen etc. im eigenen Haus ist für Bestattungsunternehmen ein profitables und wichtiges Zusatzgeschäft. Voraussetzung dafür ist vor allem der richtige Drucker. Günstig geliefert und perfekt eingerichtet von einem Partner, der die Anforderungen der Bestattungsbranche bestens kennt: **Wormstall Bürotechnik**.

Mit dem Farblaserdrucker **Aficio™ SP C430DN** von Ricoh lassen sich repräsentative, hochwertige Medien einfach und kostengünstig herstellen. So haben Sie als Bestatter die Möglichkeit, Ihren Kunden ein komplettes und persönliches Lösungspaket von höchster Qualität aus einer Hand anzubieten.

Die Highlights des Druckers:

- Trauerdruck aus bis zu 3 Universalkassetten möglich
- Multifeedler bis 256 g/m²
- gestochen scharfes Druckbild mit bis zu 1.200 dpi
- z. B. 110 x 140 mm Sterbebild, 115 x 355 mm (Doppellängskarte)
- automatisch doppelseitiger Druck
- Trauerkartenpapier kommt ohne zu wellen aus dem Drucker!

KAUF:

- inkl. 512 MB Speichererweiterung + Urheberrechtsabgabe
- inkl. 3 Jahre Garantie (Vor-Ort Austausch)

→ **1.199,81 €**
 Kaufpreis, inkl. MwSt.

OPTIONALE PAPIERKASSETTE:

- Papierkapazität: 550 Blatt (es sind max. 3 Stück installierbar)

→ **296,31 €**
 Kaufpreis, inkl. MwSt.



RICOH
 Aficio™ SP C430DN



Wormstall Bürotechnik

Beulstraße 11 Telefon 02374/4042
 58642 Iserlohn info@wormstall-bt.de

www.wormstall-bt.de



WELSCH 5er BMW Rondo | Angebotsstudie



WELSCH AUDI Q8 | Angebotsstudie

Neue Ideen aus Mayen ... www.welsch-fahrzeugbau.de



FORD Custom Panorama



WELSCH VF 212 Panorama

KAROSSERIEBAU KURT WELSCH



Inhaber Michael Dietz · Koblenzer Straße 149 · 56727 Mayen · Tel 02651-4 31 13 · Fax 02651-4 86 77 · info@welsch-online.com · www.welsch-fahrzeugbau.de



Licht und Leuchter

Waren aus NE-Metallen und Metallgestaltung

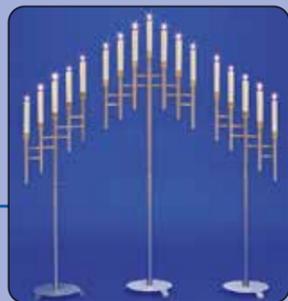
Vollendete und zeitlose Edelstahldekorationen, die in Punkto Verarbeitungsqualität und Vielseitigkeit keine Wünsche offen lassen. Oberteile und Grundfüße lassen sich innerhalb unseres Programmes vielfältig kombinieren. Wir fertigen nach Ihren Wünschen bis hin zum maßgeschneiderten Unikat und liefern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



Bernd Rotterdam
SARGHOCHSTÄNDER

Katafalke und mehr!

KATAFALK ARCO

KATAFALK TENSIONE

BEISTELLTISCH MENSULA

STHPULT ORATIO

Bernd Rotterdam
Schreinermeister

Individuelle Farb- und Furniergestaltung möglich

Berliner Straße 486 · 51061 Köln
Tel 0221. 640 30 30
Mobil 0171. 522 30 47

individuelle Katafalke • Ausstattungen • Innenausbau • Möbel und mehr

www.tischlerei-rotterdam.de

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. Grundpreis 13,60 € pro laufender Meter, bei Großabnahme Sonderrabatt!

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

Wir sind an der Übernahme erfolgreich geführter Firmen im *gesamten Bundesgebiet* interessiert.

Sichern Sie Ihre Unternehmensnachfolge

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

Lassen Sie Ihr Unternehmen bewerten. Nutzen Sie dazu den „Unternehmenswertrechner“ unter www.ahorn-ag.de, das ist für Sie anonym und vollkommen unverbindlich. Vertrauen Sie auf unsere Kompetenz, Erfahrung und Seriosität.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Gerne führen wir ein persönliches Gespräch mit Ihnen. Vertraulichkeit ist selbstverständlich!

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

Qualitätszertifizierter
Bestattungsdienstleister



Bestatter sucht Bestattungswagen

E-Klasse W 211 ab 2003

Vito oder VW T 5 ab 2003

Tel. 02685-636 Fax 987542



BESTATTUNGSWELT
Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

Ihr Angebot/Ihre Suche wirksam platziert!
Kleinanzeigen ab 150,00 € | Stellenangebot ab 60,00 €

www.verlag-bestattungswelt.de



Fachmakler für Bestattungsunternehmen seit 1985
Unternehmensvermittlung – Immobilien
Günter WOLF
56305 Puderbach – Mittelstraße 13
Tel. 02684-979178 Fax 979179
info@immo-wolf.de



Sylter Seebestattungs-Reederei

mit eigenen Schiffen ab Sylt und Cuxhaven

- freier und unabhängiger Familienbetrieb
- seit über 20 Jahren auf Sylt ansässig
- mit uns direkt von Sylt und Cuxhaven
- kurzfristige und individuelle Termine



Kapt. Fritz Ziegfeld



Ms. Ekke Nekkepen, ab Sylt



Ms. Sarah, ab Cuxhaven

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

Seit 2008 mit
eigenem Schiff
auch ab Cuxhaven

Termine

FACHMESSEN

● SEPULTURA EVENTUS FULDA

Deutsche Fachmesse für das Bestattungsgewerbe

24. August 2013

Kongresszentrum und Tagungshotel Esperanto in Fulda
www.sepultura-eventus.com
www.rimann-fulda.de

● FACHMESSE FORUM

Bestattung · Trends · Ambiente

14. September 2013

Maimarkthalle Mannheim
www.forum-bestattung.de

● DEVOTA

Fachmesse für den Bestattungsbedarf – Jubiläum 20 Jahre

27.-29. September 2013

Ried im Innkreis/Österreich
www.devota.at

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

19.09.2013 Bingen am Rhein

17.10.2013 Berlin

Informationen finden Sie unter
www.friedhofsverwaltungstag.de

BESTATTERTAG

14.08.2013 Diedersdorf/Potsdam

21.08.2013 Neuwied

11.09.2013 Bayreuth

25.09.2013 Heilbronn

09.10.2013 Essen

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

DIE BESTATTER-AKADEMIE

06.08.2013 Bonn

„Des Bestatters neue Räume!“

22.08.2013 Berlin

„Die Kostentragungspflicht bei Mittellosigkeit der Hinterbliebenen“

29.08.2013 Leipzig

„Offline – Arbeiten zwischen Muss und Muße“

03.09.2013 Nordhausen

„Des Bestatters neue Räume!“

05.09.2013 Dortmund

„Individuelle Trauerreden“

19.09.2013 Stuttgart

„Der Bestatter als Arbeitgeber“

19.09.2013 Stuttgart

„Zum privaten Kolumbarium in vier Schritten“

24.09.2013 Hamburg

„Dreierpack-Das Umsatz-Kompakt-Seminar“

25.09.2013 Stuttgart

„Individuelle Trauerreden“

01.10.2013 Regensburg

„Des Bestatters neue Räume!“

10.10.2013 Potsdam

„Kommunikation Basic-Seminar“

Informationen finden Sie unter
www.bestatter-akademie.de



Simply the best.

Genießen Sie mit Kuhlmann Cars das gute Gefühl, einen Premium-Bestattungswagen zu fahren.



Kuhlmann Cars®
www.kuhlmann-cars.de

INSERENTEN

- | | | | | |
|--|---|--|---|--|
| 2 Daxecker Sargerzeugung
www.daxecker.at | 10 Art Travel Forum GmbH
www.arttravelforum.com | 19 ikt Lenz GmbH & Co. KG
www.natururne.de | 30 Ruheforst Verwaltung
www.ruheforst.de | 33 Sylter Seebestattungsreederei
www.sylterseebestattungsreederei.de |
| 3 Sepultura Events
www.sepultura-eventus.de | 11 Westhelle Köln GmbH
www.westhelle-koeln.de | 21 Himmelsfahre/Gabriele Haas
www.himmelsfaehre.de | 31 Wormstall Bürotechnik
www.wormstall-bt.de | 35 Kuhlmann-Cars
www.kuhlmann.cars.de |
| 3 PaxMare Seebestattungsreederei der Hammonia GmbH
www.seebestattungen-paxmare.de | 11 Linn Sprachverstärker
www.linn-sprachverstärker.de | 21 Reederei H. G. Rahder GmbH
www.seebestattung-buesum.de | 31 Karosseriebau Kurt Welsch
www.welsch-online.com | 36 Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de |
| 5 Agentur Erasmus A. Baumeister e.K.
www.erasmus1248.de | 13 Reederei Elbeplan GmbH
www.seebestattung-nordsee.com | 22 Seebestattungsreederei Hohe Düne GmbH
www.seebestattungen-ostsee.de | 32 Ralf Krings Licht & Leuchter
www.licht-leuchter.de | BEILAGEN |
| 7 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com | 15 Die Feuerbestattungen
www.die-feuerbestattungen.de | 25 Althoff und Partner GbR
www.althoffundpartner.de | 32 Tischlerei Rotterdam
www.tischlerei-rotterdam.de | BL Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com |
| 9 Rappold Karosseriewerk GmbH
www.rappold-karosserie.de | 17 Meth-Bestattungsconsulting
www.meth-bestattungsconsulting.com | 27 Bestatterschaufenster
www.bestatterschaufenster.de | 32 Foliensarg
www.foliensarg.de | BL Devota
www.devota.at |
| | 17 Seebestattungs-Reederei Albrecht
www.seebestattungen-nordsee.de | | 33 Ahorn AG
www.ahorn-ag.de | BL ForEvent GmbH
www.forum-bestattung.de |



Sie werden nie mehr durchlaufenden Posten nachrennen.

Floristen, Musiker und Restaurants – bei Ihren durchlaufenden Posten kommt schnell eine Menge Geld zusammen. Zum Glück haben Sie mit der DLP-Kontrolle in PowerOrdo alle Auslagen und Zahlungen immer automatisch im Blick.

Wir erläutern Ihnen gerne noch weitere Funktionen, die PowerOrdo zum wichtigsten Werkzeug in Ihrem Bestattungsbetrieb machen. Mehr dazu erzählen wir Ihnen unter 0451-619660.

