

BESTATTUNGSWELT

ANZEIGENBLATT FÜR DEN BESTATTUNGSMARKT

AUSGABE 05.2012



INDIVIDUELLE ENTSCHEIDUNGEN

Maßgeschneiderte Lösungen für den Trauerfall



Die Feuerbestattungen

Leben ist bunt * Tod auch

Alles ist ständig in Bewegung. Der weltweite gesellschaftliche Wandel, das Vermischen der Kulturen und Eintauchen in fremde Rituale, veränderte ökologische und ökonomische Notwendigkeiten und die Entdeckung der Einzigartigkeit jedes Menschen führen zu einem neuen Umgang mit dem Tod und dem persönlich letzten Weg.

Gestaltung in Anlehnung an die Studie „Mit zum Gefühl“ – Das Krematorium der Zukunft“ – Ein Kooperationsprojekt von ARTeiler Reits, Crem Tec und IFZW

RAL

Wir legen Wert auf Qualität. Ausgezeichnet mit dem:



www.die-feuerbestattungen.de
www.fbbrandenburg.de
www.fbcelle.de
www.fbcuxhaven.de
www.fbdiehmstadt.de
www.fbemden.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

BW INHALT

Beiträge

- 4 Editorial/Impressum
- 6 Ein zuverlässiger Partner
Ein Interview mit Günther Piff
- 8 Wer trägt eigentlich die Bestattungskosten bei Mittellosigkeit des Hinterbliebenen?
Rechtsanwalt Philip Khoury
- 10 Die Entscheidung
Erasmus A. Baumeister
- 14 Was sagt Ihnen die Zahl 168?
Wie können wir unsere Zeit bewusst nutzen?
- 20 Ein Erlebnis, Folge 887
Erasmus A. Baumeister
- 21 Forum Leipzig September 2012
Ein Rückblick
- 22 Dienstleistungen ohne Kompromisse
Die Philosophie der norditalienischen Firma *Italia In*
- 24 „Verzeihen Sie, dass wir darüber sprechen.“
Dipl.-Kfm. Wolf Meth
- 25 Das Telefon als Visitenkarte
Von Anfang an bestens betreut
- 26 Hast du das gesehen?
Wechselnde Schaufensterausstellungen im Bestattungshaus als Dialog
- 28 Ein Bestatter braucht mehr als einen Sarg!
Der neue Onlineshop der Firma STAHL
- 34 Termine

Inserenten

- 2 Die Feuerbestattungen www.die-feuerbestattungen.de
- 3 Reederei Elbeplan GmbH www.seebestattung-nordsee.com
- 5 Agentur Erasmus A. Baumeister e.K. www.erasmus1248.de
- 7 Adelta.Finanz AG www.adeltafinanz.com
- 9 Rappold Karosseriewerk GmbH www.rappold-karosserie.de
- 11 Phoenixx-Germania www.phoenixx-germania.de
- 13 Bestatter-Akademie www.bestatter-akademie.de
- 15 Seebestattungs-Reederei Albrecht
www.seebestattungen-nordsee.de
- 16 Monacor® www.monacor.com
- 17 Daxecker Sargerzeugung www.daxecker.at
- 18 Kuhlmann-Cars www.kuhlmann-cars.de
- 20 Kurt Eschke KG www.bestattungsfuhrwesen.de
- 21 Linn Sprachverstärker www.linn-sprachverstärker.de
- 23 Binz GmbH & Co KG www.binz-bestatterfahrzeuge.de
- 24 Italia in by Stragliotto SpA www.italia-in.de
- 25 Reederei H.G. Rahder GmbH www.seebestattung-buesum.de
- 27 Westhelle Köln GmbH www.westhelle-koeln.de
- 28 Stahl Holzbearbeitung GmbH www.stahl-sarg.de
- 29 Wormstall Bürotechnik www.wormstall-bt.de
- 30 Ralf Krings Licht & Leuchter www.licht-leuchter.de
- 30 Tischlerei Rotterdam www.tischlerei-rotterdam.de
- 30 Ahorn AG www.ahorn-ag.de
- 31 Karosseriebau Kurt Welsch www.welsch-online.com
- 31 Sylter Seebestattungsreederei
www.sylterseebestattungsreederei.de
- 32 Art Travel Forum GmbH www.arttravelforum.com
- 32 Messe Giessen GmbH www.messe-pax.de
- 32 Kuhlmann-Cars www.kuhlmann-cars.de
- 33 ikt Lenz GmbH & Co. KG www.natururne.de
- 33 Wormstall Bürotechnik www.wormstall-bt.de
- 33 Flussbestattungen www.flussbestattungen.de
- 34 Foliensarg www.foliensarg.de
- 35 Ärzte ohne Grenzen e.V. www.aerzte-ohne-grenzen.de
- 36 Rapid Data GmbH www.rapid-data.de
- BL AdeltaFinanz AG www.adeltafinanz.com
- BL Messe Dresden Pieta www.pieta-messe.de



Seebestattung
 Nordsee · Ostsee · Weltweit

Reederei Elbeplan
 Huntemann
 persönlich · besonders · verlässlich

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



Liebe Leserin, lieber Leser,

mit Verwunderung müssen wir leider doch immer wieder feststellen, dass einige Menschen zwar bereit sind, viel Geld für teure Reisen, Markenbekleidung und Technik auszugeben, eine Beerdigung aber möglichst nichts kosten darf. Da steigt die Nachfrage nach der anonymen Bestattung. Auf Schnäppchenjagd für das letzte Geleit? Mit Bestattungskultur hat das nichts mehr zu tun. Aber auch für die Menschen, deren Geldbeutel weniger gut gefüllt ist, gibt es Alternativen und Wege, die einen pietätvollen Abschied ihrer Angehörigen ermöglichen. Und zwischen einer aufwendigen Beisetzung ohne Rücksicht auf die Kosten und einer anonymen Bestattung gibt es eine Vielfalt von weiteren Möglichkeiten, die letzte

Reise in Würde zu gestalten. Dafür sind jedoch ausführliche und transparente Informationen erforderlich.

Eine junge Frau erzählte neulich nach einer kulturellen Veranstaltung mit Ensetzen, wie schlimm es doch sei, dass ihre Großmutter seit Jahren für ihre Beerdigung spart. Da fragt man sich zurecht: Was ist denn daran so verwerflich? Gar nichts. Im Gegenteil, die Großmutter kümmert sich rechtzeitig um die Gestaltung ihres Abschieds und sorgt so dafür, dass ihre Hinterbliebenen alles in ihrem Sinne regeln können und zusätzlich finanziell entlastet werden.

Ob es nun ein knallroter Sarg sein soll oder die Rolling Stones, die den musikalischen Rahmen der Abschiedsfeier bestimmen: Die Menschen müssen wissen, was innerhalb der Gestaltung eines würdevollen und persönlichen Abschieds möglich ist und welche Wege es gibt, ihre Vorstellungen umzusetzen.

Auch in dieser Ausgabe der BestattungsWelt finden Sie wieder einige interessante Anregungen und Informationen zu diesen Themen.

Herzlichst,

Ihr BestattungsWelt-Team

Nicola Tholen
Projektleitung

Britta Schaible
Redaktion

IMPRESSUM

Herausgeber:
Verlag BestattungsWelt Ltd.
Friesenwall 19
50672 Köln

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

info@bestattungswelt.com
www.bestattungswelt.com

Chefredaktion und Projektleitung
Britta Schaible
Nicola Tholen

Erscheinungsweise:
zweimonatlich

Nächster Anzeigen-/Redaktionsschluss:
21.11.2012

Gestaltung:
Florian Rohleder

Copyright:
Verlag BestattungsWelt Ltd.

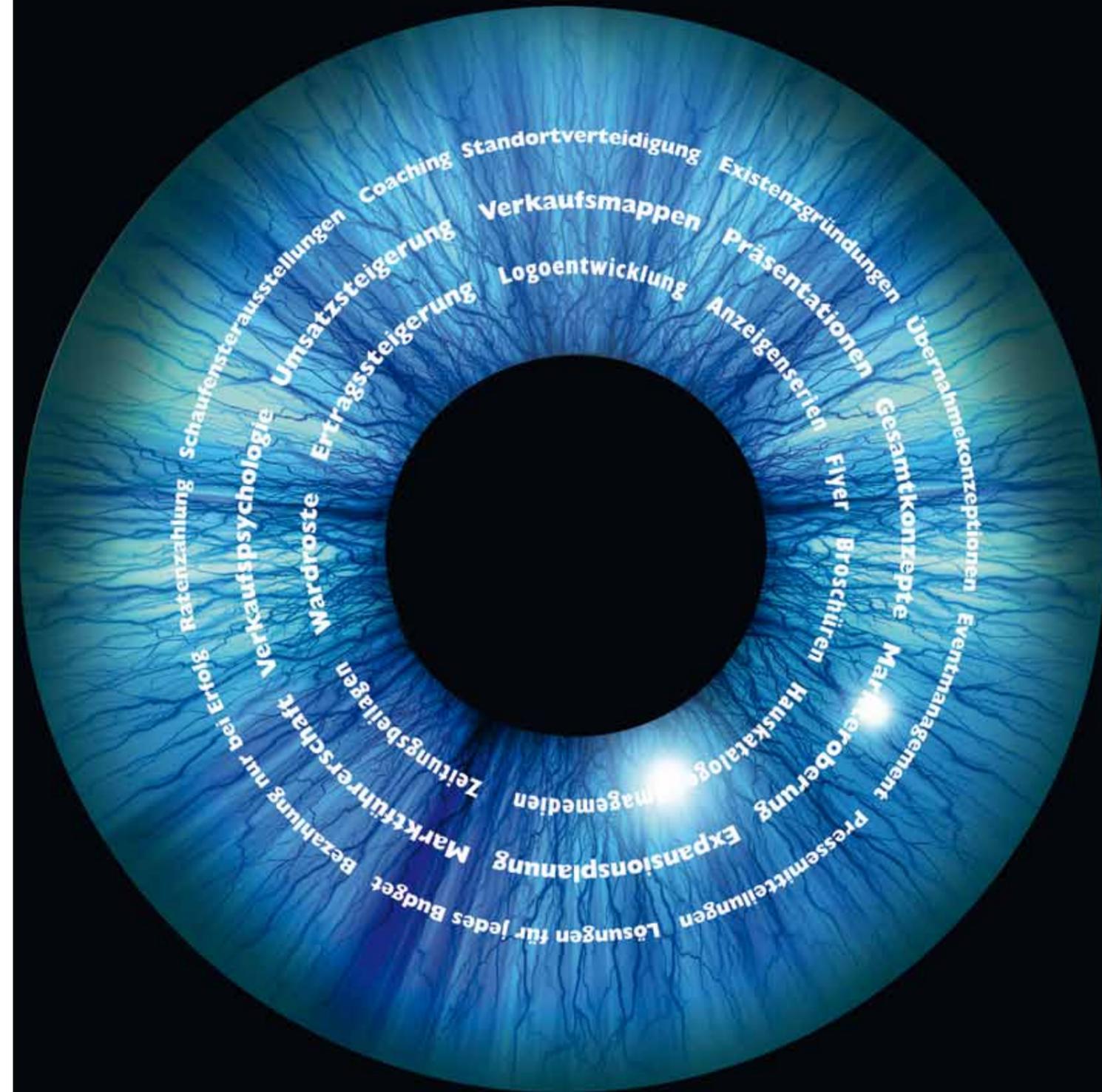
Nachdruck, Vervielfältigung und elektronische Speicherung, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet. Für unverlangt eingesendete Manuskripte, Bilder, Bücher und sonstige Unterlagen wird keine Gewähr übernommen.

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion oder des Verlages wieder.

Bei Preisausschreiben der Redaktion ist der Rechtsweg ausgeschlossen.

Es gelten die Mediadaten vom 01.01.2009.

ERASMUS A. BAUMEISTER



Fragen kostet nichts!



Ein zuverlässiger Partner

Die Bestattungswelt im Interview mit dem Vorstandsvorsitzenden der ADELTA.FINANZ AG, Günther Piff

Das Gespräch fand Anfang Oktober 2012 in den Räumen der ADELTA.FINANZ AG in Düsseldorf statt.

BW: Herr Piff, die ADELTA.FINANZ AG übernimmt seit Jahren erfolgreich das Abrechnungs- und Forderungsmanagement für Bestattungsunternehmen. Wie ist die Idee entstanden, eine solche Dienstleistung für die Bestattungsbranche zu entwickeln?

Günther Piff: Vielleicht sollte ich zunächst den Ansatz für diese Dienstleistung etwas genauer beschreiben. Durch unsere langjährige Tätigkeit kannten wir den Alltag in der Branche bereits sehr gut. Und eben auch die

Schwierigkeiten, die auftreten können, wenn z. B. Endkunden nicht zahlen, aber auch allgemeine Liquiditätsprobleme. Wir haben es daher von Anfang an als eine große Herausforderung betrachtet, die Bestattungsunternehmen im Rechnungsmanagement zu entlasten. Vorbild waren für uns z. B. die Zahnärzte, die bereits seit Jahren ihre Debitorenbuchhaltung ausgelagert haben. Ein Bestatter, der mit uns einen Vertrag abschließt, hat so den Kopf frei für seine eigentliche Tätigkeit, seine Kernkompetenz.

Was bedeutet das genau? Welche Modelle bietet die ADELTA.FINANZ AG ihren Kunden an?

Da sprechen Sie einen interessanten Punkt an. Wir bieten maßgeschneiderte Lösungen, die auf die Bedürfnisse jedes einzelnen Unternehmens eingehen, wir sprechen von Leistungsbausteinen. Wir kaufen z. B. die aus den Rechnungen resultierenden Forderungen zu 100 % an, kehren diese innerhalb von drei Werktagen aus und übernehmen das Forderungsmanagement. Je genauer wir einen Kunden kennen, desto besser können wir auf dessen Bedürfnisse reagieren.

Wurde Ihre Idee von Anfang an in der Branche akzeptiert? Wie lange hat es gedauert, bis sich die ADELTA.FINANZ AG etabliert hatte?

Natürlich gab es auch Skeptiker, die Wirksamkeit unserer Dienstleistung mussten wir erst unter Beweis stellen. In 2004 unternahm dann die ADELTA.FINANZ AG ihre ersten und durchaus erfolgreichen „Gehversuche“. Der Wegfall des gesetzlichen Sterbegeldes hatte die Situation natürlich verändert. Bis dahin wurden ja die Bestattungskosten von den Krankenkassen zum Teil übernommen bzw. erstattet. Es entstand also erhöhter Handlungsbedarf. Zu diesem Zeitpunkt waren wir uns längst sicher, in „unserer Branche“ am richtigen Platz zu sein. Der erste Mitarbeiter wurde 2007 eingestellt – inzwischen sind es schon 30 hier vor Ort.

Lässt sich der Erfolg des Unternehmens mit weiteren Zahlen belegen? Wie viele Bestatter betreuen Sie?

Mehr als 500 Unternehmen schenken uns ihr Vertrauen. Seit der Gründung haben wir 250.000 Vorgänge betreut, darunter 66.000 sogenannte zahlungsgestörte.

Wir wissen, dass Sie schon seit einiger Zeit sozusagen unangefochtener Marktführer sind.

[lächelt] ... worauf wir natürlich stolz sind ...

Wie sehen Sie den Trend? Leiden Sie unter der Finanzkrise oder können Sie weiter expandieren?

Ich sehe eine positive Tendenz. Wir ruhen uns auch nicht auf dem Erreichten aus, sondern

versuchen selbstkritisch zu bleiben und unsere Leistung weiter zu verbessern. Neben guter Mundpropaganda – wir werden von unseren Kunden häufig weiterempfohlen – besuchen wir regelmäßig alle wichtigen Branchenveranstaltungen, auch als Sponsoren, und treten aktiv in Kontakt mit bestehenden und potenziellen Kunden. Eine erstmals erhobene Kundenbefragung, die wir bald veröffentlichen werden, zeigt uns, dass wir auf einem sehr guten Weg sind. Wichtig ist uns, in erster Linie, qualitativ zu wachsen. Dasselbe gilt im Übrigen auch für viele unserer Kunden.

Wichtig ist uns, in erster Linie, qualitativ zu wachsen.

Jetzt noch einmal zum „Eingemachten“: Wie verhält sich die ADELTA.FINANZ AG, wenn es schwierig wird und ein Endkunde nicht bezahlt? Wie gehen Sie in solchen Fällen vor?

Professionell und vor allem wieder: individuell. Wenn es bei einem Debitor klemmt, müssen wir verantwortlich handeln. Das ist unser Credo und so verstehen wir einen Teil unseres Dienstleistungsangebots. Dazu gehört die Betreuung der Hinterbliebenen hinsichtlich Sozialamtbestattungen, Nachlass- und Erbschaftsangelegenheiten und Versicherungsleistungen. Hier bieten wir kreative Lösungen an. Entscheidend für unseren Kunden, den Bestatter, ist, dass wir niemals leichtfertig eine

Forderung aufgeben. Wir gehen der Sache auf den Grund, und hinter jeder Forderung steht ein Expertenteam. Unser Personal ist gut geschult und auch in der Lage, schwierige Situationen zu meistern. Von Debitorenseite gab es bisher so gut wie keine Reklamationen bei den Bestattern.

Sie bieten also den Endkunden auch individuelle Lösungen an?

Das ist ganz entscheidend. Zeiteinräumung, verlängerte Zahlungsziele. Es gibt unterschiedliche Ratenzahlungsmodelle, die dankbar angenommen werden.

Sind Sie immer im Dialog mit Ihren Kunden?

Oh ja, und auf Augenhöhe. Ich bin unseren Kunden in vieler Hinsicht dankbar für Anregungen und Feedback, das hat uns sehr geholfen. Über die Jahre sind so einige Freundschaften entstanden, die ich sehr schätze.

Gibt es denn auch ein übergeordnetes Ziel, das Sie vertreten?

[lächelt] In der Tat, und das ist uns auch besonders wichtig. Wir verstehen uns als Dienstleister mit Herz und Verstand. Und das bedeutet nicht nur, dass wir alle Geld verdienen möchten. Die Förderung der Bestattungskultur in diesem Land ist ein Teil unserer Verantwortung. Dafür setze ich mich persönlich ein.

www.adeltafinanz.com





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



Wer trägt eigentlich die Bestattungskosten bei Mittellosigkeit des Hinterbliebenen?

Rechtsanwalt Philip Khoury

„Über den Tod spricht man nicht, schon gar nicht, wenn er mit Armut zu tun hat.“

Trotz dieser mittlerweile leider in der Öffentlichkeit vorherrschenden Meinung ist es aufgrund der aktuellen Entwicklung zwingend notwendig, genau hierüber zu sprechen. Im Einzelnen:

1. Grundsatz der Kostentragungspflicht

Die Kostentragungspflicht einer Bestattung regelt § 1968 BGB. Danach trägt der Erbe die Kosten der Beerdigung des Erblassers. Besteht eine Erbengemeinschaft, so ist diese selbstverständlich gemeinsam verpflichtet. Diese Kostentragungspflicht richtet sich nach der gesetzlichen oder testamentarischen Erbfolge. Sind die Beerdigungskosten vom Erben nicht zu erlangen, trifft denjenigen die Kostentragungspflicht, der dem Verstorbenen gegenüber unterhaltspflichtig war (§ 1615 ff. BGB). Für den Fall, dass eine andere Person für den Tod des Verstorbenen verantwortlich war, ha-

ben die Erben oder die Unterhaltsverpflichteten einen gesetzlichen Anspruch nach § 844 BGB, von dieser Person die Bestattungskosten zurückzuverlangen.

Eine verschuldensunabhängige Sonderregelung für tödliche Unfälle im Straßenverkehr enthält das Straßenverkehrsgesetz (§ 10 StVG), wonach der Verursacher eines Verkehrsunfalles mit tödlichem Ausgang demjenigen die Kosten der Beerdigung zu ersetzen hat, dem die Verpflichtung obliegt, diese Kosten zu tragen.

2. Unternehmerisches Risiko des Bestatters

So weit die Theorie. Aber wie verhält es sich, wenn die Erben wirtschaftlich nicht in der Lage sind, die Kosten zu tragen, also die Leistungsfähigkeit trotz Leistungspflicht nicht gegeben ist? Dieses Problem hat seit einigen Jahren an enormer Relevanz für die Praxis zugenommen, seit die Krankenkassen, beginnend mit dem Jahr 2004, kein Sterbegeld zur Deckung der Bestattungskosten mehr zahlen.

An dieser Stelle ist es dem Verfasser zunächst wichtig herauszustreichen, dass eine Kostentragungspflicht des Bestatters ausdrücklich nicht besteht. Lassen Sie sich nicht von Behörden auf Ihr angebliches „unternehmerisches Risiko“ in solchen Fällen verweisen. Das ist schlichtweg falsch!

3. Öffentlich-rechtliche Kostentragungspflicht nach § 74 Sozialgesetzbuch

Vielmehr ist hier § 74 SGB XII der richtige Anknüpfungspunkt. Hiernach werden die erforderlichen Kosten einer Bestattung übernommen, soweit den hierzu Verpflichteten nicht zugemutet werden kann, die Kosten zu tragen. Da der Begriff der „Zumutbarkeit“ ein sogenannter unbestimmter Rechtsbegriff ist, kann sich der aufmerksame Leser sicherlich vorstellen, dass hierzu eine Vielzahl sozialgerichtlicher Entscheidungen vorliegen, auf die im Rahmen dieser Darstellung naturgemäß nicht eingegangen werden kann. Hier kommt es wie so oft auf den jeweiligen Einzelfall an.

Zunächst ist es zur Gewährung der in § 74 SGB geregelten „Bestattungsbeihilfe“ erforderlich, dass der zur Tragung der Bestattungskosten Verpflichtete einen entsprechenden Antrag bei der jeweils zuständigen Heimatgemeinde des Verstorbenen stellt. Hierbei hat der Hinterbliebene seine fehlende Leistungsfähigkeit nachzuweisen, was in der Praxis immer wieder zu nicht hinnehmbaren Verzögerungen hinsichtlich der Beisetzung sowie zu Liquiditätsengpässen der Bestattungsunternehmen führt.

4. Handlungsempfehlung

Dem mit der individuellen Bestattung beauftragten Bestattungsunternehmer kann in solchen Fällen nur dringend dazu geraten werden, den jeweiligen Bestattungsvertrag mit dem mittellosen Hinterbliebenen unter einer sogenannten „aufschiebenden Bedingung“ abzuschließen, d. h. das Zustandekommen des einzelnen Dienst- oder Werkvertrages davon

abhängig zu machen, dass der Hinterbliebene die Leistungen nach § 74 SGB XII auch tatsächlich erhält.

Andernfalls stünde diesem nämlich ein vertragliches Erfüllungsrecht gegen den Bestatter zu, d. h. Sie müssten die Bestattung durchführen, da ein wirksamer Vertrag geschlossen wurde, ohne dass gleichzeitig gewährleistet ist, dass Sie auch an Ihr Geld kommen!

Zudem sollte bei einer offensichtlichen Verzögerung der betreffenden Behörde über die anwaltliche Stellung eines Eilantrags vor dem zuständigen Sozialgericht nachgedacht werden, um das Verfahren zu beschleunigen.

Aber aufgepasst: Der Sozialhilfeträger übernimmt nur die Kosten einer ortsüblichen Beerdigung, in aller Regel also lediglich:

Leichenschau, Leichenbeförderung, Leichengebühren, Waschen, Kleiden und Einsargen der Leiche, Sargträger, Totengräber, Erwerb des Grabplatzes, einfaches Grabkreuz, Urne, Benutzung des Leichenhauses, Sarg, Grabein-

fassung, Erstbepflanzung des Grabes, ortsüblicher Grabschmuck und Verständigung.

In aller Regel erfolgt keine Kostenübernahme für: Überführungskosten, Leichenschmaus, Exhumierung, Grabmal, Trauerkleidung der Angehörigen, Todesanzeigen, Reisekosten von Angehörigen, Kosten einer teureren Feuerbestattung gegenüber einer Erdbestattung.

Vor diesem Hintergrund muss dem Bestatter aus unternehmerischer Sicht zudem dazu geraten werden, in der Praxis vermehrt Bestattungsvorsorgeverträge abzuschließen. Diese sind nach den aktuellen Änderungen der Rechtsprechung stets auf den neusten Stand zu bringen, damit Ihre Liquidität im Beauftragungszeitpunkt gewährleistet ist. Hierfür sowie für alle weiteren Rückfragen steht der Verfasser gerne zur Verfügung.

www.althoffundpartner.de

Ich heißt's „Blaube“...

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

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

Rappold, das Karosseriewerk für Ihre besonderen Ansprüche ...

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

Neu: <http://www.rappold-karosserie.de> mit Konfigurator



Die Entscheidung

Erasmus A. Baumeister

Auf dem Klavier stehen fünf Kerzen in verschiedenen alten Silberleuchtern. Erst vor Kurzem ausgewechselt und angezündet, noch ganz lang, sonst brennt kein Licht, obwohl es nötig wäre. Es ist Samstagnachmittag, irgendein Samstag im Oktober. Victor Merzenich spielt schon zum dritten oder vierten Mal „Zion hört die Wächter singen“ von Bach. Das ist eigentlich gar kein Klavierstück, aber er mag es einfach gerne, er spielt es gut, und er spielt es irgendwie schon immer, und er singt es auch mit seinem Kirchenchor.

Er ist alleine in der riesigen Altbauwohnung mit den hohen Decken, dem alten Parkett und den vielen Büchern. Seine Frau spielt

gerade irgendwo mit ihrer Schwester Tennis, sein Sohn ist mit seiner Freundin in Holland. Er denkt nach, als sein Handy klingelt. Es ist sein ältester Freund Otto. Ohne Begrüßung dröhnt es aus dem Hörer: „Victor, wir können uns erst um 18:00 Uhr zum Laufen treffen, ich bin immer noch auf der Autobahn, 18:00 Uhr kriege ich aber garantiert hin.“ „Kein Problem, passt super“, antwortet Victor knapp und schweigt. „Hallo Victor, bist du noch da?“ „Ja, ja, natürlich. Otto, als vor zwei Jahren dein Vater gestorben ist, welcher Bestatter hat das eigentlich gemacht?“ „Was? Ach, das war dieser Bestatter aus der Apostelnstraße, der hat doch dieses riesige Logo, die drei gotischen Kirchenfenster mit dem Schwein

davor, das soll irgendein Markenzeichen sein, ich weiß gar nicht mehr, wie der heißt. Warum willst du das denn wissen? Brauchst du eine Grablaterne, davon hat er nämlich sechzehntausend in seinem Fenster.“ „Nein, mit meiner Mutter geht's jetzt wirklich gerade zu Ende, zum Glück, seit drei Jahren ist die ja schon nicht mehr ansprechbar, und immer diese trostlosen Heimbesuche, ich war gerade da.“ „Oh, tut mir leid, ich wollte keine blöden Witze machen“, nuschelt Bodo kleinlaut. „Aber dann lass bloß die Finger von dem Bestatter, der schwatzt dir irgendwas auf, womit er keine Mühe hat, hört nicht zu, und sieht aus, als ob er in seinem Anzug schläft“, brüllt Otto gegen den Lärm in seinem Auto und gegen die miserable

Freisprechanlage. „Nee, nee, ich weiß, der kommt wirklich nicht infrage, kennst du einen bessern?“, bestätigt Victor schnell. Die Frage bleibt unbeantwortet. „Otto, wenn ich an deine Mutter denke, fällt mir immer ihr Pflaumenkuchen ein, ich bin schon in der dritten Klasse mittags erst mit zu euch gekommen, nur für den Pflaumenkuchen. Und dann ihr selbst gemachter Eierlikör. Weißt du noch, als wir neun oder zehn waren, da hat sie mir eine Flasche für meine Mutter mitgegeben, aber wir beide haben sie in der Garage in dem alten Pferdehänger ausgetrunken. O mein Gott, danach war ich tagelang krank“, freut sich Otto. Victor hat jetzt wirklich keine Lust auf schon sechzehntausendmal durchgekaute alte Anekdoten. „Es bleibt dabei, um 18:00 Uhr am Forstbotanischen Garten, heute die große Runde, fahr vorsichtig, bis gleich“, beendet Victor das Gespräch und legt auf.

Er nimmt seine Jacke und fährt noch mal in das Heim. Unterwegs geht ihm durch den Kopf, dass er keinen Pflaumenkuchen mehr mag, er hat irgendwie immer nur den Pflaumenkuchen seiner Mutter gegessen, immer, bis sie ihn nicht mehr backen konnte. Der Parkplatz direkt vor der elektrischen Glasschiebetür ist frei. Die noch etwas mobilen Herrschaften, teilweise im Bademantel, stehen vor der Tür und rauchen, wie immer. Er konnte es noch nie ausstehen, diese teure und ach so gute Seniorenresidenz nur durch eine Rauchwolke betreten zu können. Seit Jahren hatte er das Gefühl, vor diesem Portal mit dem Atmen aufzuhören. Damit begann er erst wieder, wenn er einige hundert Meter mit dem Wagen gefahren war.

Victor betritt das Appartement seiner Mutter, sie liegt genauso im Bett, wie er sie heute Vormittag verlassen hat. Er nimmt ihre Hand und zieht gleichzeitig den Stuhl an das Bett und setzt sich. Seine Mutter schlägt die Augen auf, das hat sie seit Monaten nicht mehr gemacht. Sie sieht ihn an, erkennt ihn, öffnet die Augen noch etwas weiter und drückt seine Hand, mit einer Stärke, die er ihr nicht zugetraut hätte, er zuckt. Im gleichen Moment lässt die Kraft ihrer Hand nach und ihre Augen schließen sich. Victor weiß, dass sie jetzt tot ist. Er sitzt noch lange am Bett, dann geht er einfach, ohne jemandem Bescheid zu sagen. Er steigt in sein Auto und nach der ersten Kreuzung beginnt er wieder zu atmen, wie immer. Er ist nicht traurig, er ist nicht erleichtert, er ist nicht verzweifelt, er ist nicht wütend, er ist gar nichts, aber das weiß er nicht. Er schließt die Wohnungstür auf. Seine Frau muss auch gerade erst gekommen sein, sie steht noch im Flur.

Er guckt Judith an und sagt: „Meine Mutter ist tot.“ Sie umarmen sich. Judith fragt nach einiger Zeit leise: „Wie geht es jetzt weiter? Wir müssen doch einen Bestatter beauftragen, oder hast du das schon gemacht?“ „Nein, ich habe noch gar nichts gemacht, welchen Bestatter sollen wir denn nehmen?“ „Bloß nicht diesen Laden, der mit seinem großen Sarglager wirbt, weißt du, der mit dem Passbild, der jeden Tag in der Zeitung ist, der mit den zwei Schreibfehlern in der Anzeige“, weiß Judith sofort. „Otto hat mir auch schon von einem abgeraten. Und der, der meinen Vater vor zwölf Jahren beerdigt hat, der kommt ja gar nicht in Frage, der kam

doch damals völlig betrunken mit dem Sarg vierzig Minuten zu spät zur Trauerfeier“, erinnert sich Victor. Sie stehen immer noch im Flur, als sich die Wohnungstür öffnet. „Carl, Sandra, wolltet ihr nicht bis morgen bleiben?“, sagen beide fast synchron. „Papa, Mama, warum steht ihr hier so im Flur? Ich hatte ein ganz komisches Gefühl, ich wollte einfach nach Hause, irgendwie habe ich mir die ganze Zeit Sorgen gemacht, so als wenn hier zu Hause etwas nicht o.k. ist.“ „Oma ist tot“, sagt Victor. Alle drei umarmen sich jetzt, jeder murmelt so etwas wie, dass es so besser sei. Nur Sandra steht noch etwas einsam und hilflos in der Tür. Nach einiger Zeit: „Papa, kannst du dich an Tobias erinnern, früher aus meinem Fußballverein, der Vater ist Bestatter. Der soll auf jeden Fall die Finger von Oma lassen. Tobias hat immer erzählt, dass er den Toten Zigaretten in den Mund steckt und die männlichen Leichen mit Lippenstift bemalt. Außerdem benutzt der als Leichenwagen die gleiche Karre, mit der er seine dämliche Huskymeute zum Schlittenhunderennen fährt.“

Mit ein paar Tränen in den Augen fragt Carl seine Mutter: „Gibt's jetzt nie wieder Omas Pflaumenkuchen?“ „Ach Carl, den konnte Oma dir doch schon seit Jahren nicht mehr machen.“ Victor reicht es langsam, dass alle seine Mutter auf den Pflaumenkuchen reduzieren. Er ergreift das Wort: „Warum wissen alle nur, wen wir nicht beauftragen sollen? Wir entscheiden jetzt gar nicht, ich geh erst mal mit Otto laufen, dann sehen wir weiter.“ Carl geht mit Sandra in sein Zimmer, in dem er wieder wohnt, bis er für seinen

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Neuer Bestattungswagen?

PHOENIX-GERMANIA

HOTLINE +49 (0)5121 280 280-0
www.phoenixx-germania.de

Masterabschluss nach London geht. Victor zieht sich seine Laufsachen an, als das Telefon klingelt. „Seniorenresidenz Harmonia, mein Name ist Selma Schneck, leider muss ich Ihnen mitteilen, dass Ihre Mutter heute Nachmittag verstorben ist.“ „Das weiß ich“, bellt Victor genervt zurück. „Gut, welchen Bestatter beabsichtigen Sie zu beauftragen?“ „Keine Ahnung.“ Victor legt auf. Er setzt sich ins Auto und fährt zum Forstbotanischen Garten, um sich mit Otto zu treffen. Bei der Autofahrt denkt er an alles und nichts. Er steht, wie immer, an der Baustelle in der Alteburger Straße, die nur einspurig befahrbar ist, die Ampel dauert ewig. Sein Blick fällt auf ein sehr gut beleuchtetes Schaufenster neben ihm. Es wirkt sehr lebendig, warm, hell und offen. Es ist sehr anspruchsvoll gestaltet. Es geht um Grabbeigaben. Es ist ein Bestattungsunternehmen. Erst jetzt fällt Victor auf, dass er seit Jahren dieses Fenster mit seinen wechselnden und zum Teil beeindruckenden Ausstellungen bewundert. Immer, wenn er hier an dieser Ampel warten muss. Er beugt sich nach rechts, um zu sehen, dass es sich um das Bestattungshaus Hirsch handelt. Irgendwie wirkt diese ganze Geschichte sehr vertrauenswürdig, individuell und scheint Qualität zu versprechen. Auch das Logo, es ist diesmal kein Schwein von hinten vor einem Kirchenfenster, sondern ein orangefarbener Kringel, der in einem kreuzähnlichen Zipfel endet. Ein entsetzlich dicker Mann in einem fleischwurstfarbenen Opel hinter ihm regt sich schrecklich auf, hupt wild, schüttelt den roten Kopf und die rechte Faust. Die Ampel scheint schon lange grün zu sein. Victor fährt los. Er läuft heute mit Otto seine jemals beste Zeit über 15 Kilometer, eine Stunde sieben Minuten, vier Minuten besser als sonst. Wieder zu Hause stürmt Victor in die Küche, da sitzen alle zusammen, Judith, Carl und auch Sandra. Victor sagt etwas zu laut und fast euphorisch: „Ich weiß jetzt, welchen Bestatter wir nehmen!“

Wie aus einem Mund antworten Judith und Carl: „Wir auch!“ „Hirsch Bestattungen, das ist der mit den Schaufenstern, von denen ich manchmal erzähle“, jubelt Victor, ohne die anderen gehört zu haben. „Den habe ich auch schon ausgesucht. Sandra und ich haben gerade alle Bestatter online abgecheckt, da kommt nur der in Frage, die anderen sind Sargtischler oder mumifizierte Schreckgestalten, aber Hirsch hat super Räume, ein sympathisches Team und eine High-End-Website“, freut sich Carl. Judith meldet sich mit der Information: „Hirsch ist mir auch wieder eingefallen, das ist der, der jede Woche eine neue Anzeige hat, die gar nicht nach Bestatter aussieht, ich habe da sogar mal diese Broschüre abgeholt.“ Sie fuchtelt mit einer attraktiven A4-Broschüre rum. „Es ist Samstagabend, nach acht, aber ich ruf den sofort an“, verkündet Victor. Nach fünf Minuten ist er wieder in der Küche. „Hirsch hat alles sofort kapiert, er kümmert sich, er kommt morgen um zehn zur Besprechung hierher. Er hat gesagt, wir sollen uns schon mal überlegen, was uns für die Trauerfeier wichtig ist, angeblich ist da so gut wie alles möglich.“ Sie sitzen noch lange in der Küche, trinken ein bisschen zu viel Rotwein und haben unglaublich viele Ideen für den Abschied von Oma. Die beste Idee hat Carl: „Kommt, wir stellen Omas Sarg in ihren Garten unter die Pflaumenbäume und machen die Trauerfeier da!“ Alle sind begeistert. „Pfarrer Emgenbroich macht da mit, das weiß ich, der hat den meisten Pflaumenkuchen von uns allen gegessen, für den Eierlikör war er sowieso der beste Kunde, das Wetter ist mir auch egal“, ist Victor überzeugt. Es wird bestimmt eine fantastische Trauerfeier. „Übrigens hat Marianne vorhin angerufen“, wirft Judith ein. „Sie hat uns sofort von dem Bestattungshaus in der Nähe von Ikea abgeraten, da war sie neulich bei einer Trauerfeier für eine Nachbarin. Der Bestatter hat da wohl eine Rede gehalten, so etwas Unsägliches hat sie

wohl noch nie gehört.“ Victor liegt im Bett, es geht ihm gut, und daran sind nicht nur der Sport und der etwas übertriebene Rotweinkonsum des Abends schuld. Es ist das gute Gefühl, dass die ganze Familie lange über die Trauerfeier gesprochen hat, es beruhigt in sehr, dass alle gute Ideen hatten, und es freut ihn, dass sich alle einig sind. Er merkt, wie die letzten Jahre seiner Mutter im Heim schon jetzt aus seiner Erinnerung verschwinden. Er merkt, wie die schönen Zeiten aus seiner Kindheit und Jugend wieder das Bild seiner Mutter bestimmen. Er schläft ein. Am nächsten Vormittag kommt pünktlich um zehn, wie angekündigt, Alexander Hirsch, der Juniorchef vom Bestattungshaus Hirsch, zur Beratung. Er freut sich, dass es schon viele Ideen zur Bestattung und Feier gibt. Das Wichtigste aber ist, dass das auch realisierbar ist. Hirsch kümmert sich um alles. Es wird eine wunderschöne Open-Air-Trauerfeier unter Omas Pflaumenbäumen bei paradiesischer Herbstsonne. Carl legt Pflaumen und eine Flasche Eierlikör mit in Omas Sarg. Nach der Feier fahren alle gemeinsam zum Friedhof, Oma vorneweg in einem würdigen Leichenwagen. Abends gibt es ein kleines Fest, sie wollen sich gemeinsam freuen, eine so wunderbare Mutter und Oma gehabt zu haben. Und sogar der Pflaumenkuchen schmeckt Victor, den diesmal seine Frau gemacht hat. Familie Merzenich ist glücklich, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Fazit: Auf den Stammkunden, auf die Familientradition oder auf die Empfehlung kann sich ein Bestattungsunternehmen nicht mehr, wie noch vor einer Generation, verlassen. Die Kunden müssen immer wieder neu überzeugt und akquiriert werden. Das geht nur über zeitgemäße Marketinginstrumente. www.erasmus1248.de

ERFOLG LERNEN



WEITERBILDUNGSANGEBOTE FÜR BESTATTER

ORGANISATIONSBERATUNG
IN-HOUSE-SCHULUNG
RAUMKONZEPTE
JURISTISCHE BERATUNG
WERBUNG
SERVICEKONZEPTE

KUNDENAKQUISE
STRESSMANAGEMENT
VERKAUFSPSYCHOLOGIE
TELEFONTRAINING
KOMMUNIKATION
PRIVATE KOLUMBARIEN

Als kompetenter Experte in der Personal- und Organisationsentwicklung bieten wir Ihnen umfassende Dienstleistungen in der Beratung, im Training und im Service, speziell für Bestattungsunternehmen im deutschsprachigen Raum.

Wir verfügen über langjährige Erfahrung in der Personalentwicklung, in der Werbeberatung, im Coaching und im Akquisemanagement.

Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen.





Was sagt Ihnen die Zahl 168?

Wie können wir unsere Zeit bewusst nutzen?

Jeder Mensch auf dieser Erde hat genau 168 Stunden Zeit pro Woche. Vierundzwanzig Stunden pro Tag, achttausendsiebenhundertundsechzig Stunden pro Jahr. Nicht mehr und nicht weniger. Tag für Tag steht jedem Menschen dieselbe Menge an Zeit zur Verfügung. Zeit bildet so eine einmalige Ressource. Unsere Zeit ist kostbar und vergänglich. Zeit kann nicht auf Lager gelegt werden. Die Zeit von gestern ist unwiederbringlich vergangen. Die Zeit von morgen dagegen ist das Kapital, mit dem wir wuchern können.

Zeit ist wie eine Währung. Sobald wir sie haben, geben wir sie auf dem Markt des Lebens aus. Das müssen wir. Wir können die

Zeit nicht speichern, nicht bunkern, nicht beschleunigen, nicht zurückdrehen und erst recht nicht über das Maß hinaus verlängern. Der Mensch ist endlich – jedes Leben ist endlich. „Es gibt eine Zeit zum Gebären und eine zum Sterben. Es gibt eine Zeit zum Pflanzen und eine zum Abernten der Pflanzen. Es gibt eine Zeit zum Umarmen und eine Zeit, die Umarmung zu lösen.“ Diese Weisheit aus dem Buch Kohelet, Kapitel 3, des Alten Testaments beschreibt des Lebens Chancen und Grenzen. Vermutlich sage ich Bestattern damit nichts Neues.

Aber: Wie sieht es mit Ihrer eigenen Zeit aus? Besser gefragt, wie sieht es mit Ihrer Zeitplanung aus? Effektiv arbeitende Menschen planen ihre Zeit. Sie wissen, alles, was sie tun,

erfordert Zeit. Das, was sie getan haben, ist „verbrauchte Zeit“. Die Zeit, die noch vor ihnen liegt, ist „planbare Zeit“. Daneben gibt es „unsichtbare Zeit“. Das ist Zeit, die wir haben, aber nicht wirklich nutzen. Zeitplanung bedeutet, „unsichtbare Zeit“ sichtbar zu machen. Machen Sie Ihre unsichtbare Zeit sichtbar?

In jedem Unternehmen gibt es Hindernisse, die eine effektive Zeitplanung erschweren: hierarchische Strukturen, Fertigstellungstermine, Bürokratie, die eigene Persönlichkeit, andere Menschen. Zeitmanagement ist nicht einfach die Planung, wann wer welche Termine wahrnimmt, sondern bewusstes und strategisches Handeln. Aber wie geht das?

Klar ist, dass ein gutes Zeitmanagement den eigenen Erfolg und die Produktivität steigert. Das heißt, dass nicht jede Stunde voll „gepowert“ werden kann und muss. Zeiten der Entspannung und der Ruhe werden bewusst geplant und so zur Tankstelle für das, was noch kommt. Zeitmanagement ist gleichbedeutend mit Selbstmanagement. Selbstmanagement hat mit Disziplin, Charakter und Entscheidungsstärke zu tun. Nur wer diszipliniert mit sich umgehen kann, besitzt Voraussetzungen für ein effektives Zeitmanagement.

Dwight D. Eisenhower, General der US-Armee im zweiten Weltkrieg, Oberbefehlshaber der Alliierten und schließlich 34. Präsident der Vereinigten Staaten, war so ein Mensch mit Selbstdisziplin. Während der Ausübung seiner Amtszeit soll er seine täglichen Aufgaben nach einem bestimmten Schema geordnet und abgearbeitet haben. Sein Zeit-Prinzip ist heute als das „Eisenhower-Prinzip“ bekannt. Dabei geht es um die beiden Dimensionen „wichtig“ und „dringlich“. Wichtige Aufgaben sind von ihren Inhalten her bedeutend. Für Eisenhower war alles



„wichtig“, was seinen eigenen Zielen diene. Dringliche Aufgaben haben einen zeitlich nahen Erfüllungstermin – also alles, was nicht aufgeschoben werden kann. Trägt man die Dimensionen „wichtig“ und „dringlich“ in ein Diagramm ein, so ergeben sich vier „Aufgabentypen“:

Aufgabentyp Priorität 1: Diese Aufgaben sind wichtig und dringend. Sie fordern die ganze Aufmerksamkeit und müssen von einem selbst und sofort erledigt werden. Hierzu gehören u.a. Tätigkeiten, die wichtig für die (eigene!) Zielerreichung sind.
Fortsetzung auf der nächsten Seite

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

sind und nicht weiter aufgeschoben werden können. Beispiele: kurzfristige Präsentation für einen wichtigen Kunden; Lösung eines Problems, ohne dessen Behebung ein Team nicht weiterarbeiten kann; generell: Krisenmanagement.

Aufgabentyp Priorität 2:

Diese Aufgaben sind momentan nicht dringend, aber wichtig. Sie können (später) selbst erledigt oder delegiert werden, da man zu diesem Zeitpunkt noch verbleibenden Spielraum hat. Wenn die Zeit gekommen ist, werden aus diesen Aufgaben Aufgaben der Priorität 1. Beispiele: Datenanalyse des Umsatzes der letzten drei Monate; einem Mitarbeiter die Aufgabe geben, Informationen für neue

Akquisemöglichkeiten zu sammeln; generell: strategisch wichtige Geschäftstätigkeiten.

Aufgabentyp Priorität 3:

Das ist das typische Tagesgeschäft. Es sind Aufgaben, die (für die Erreichung eigener Ziele) langfristig nicht wichtig sind, aber sofort erledigt werden müssen, da sie dringend sind. Beispiele: tägliche Routearbeiten wie das Telefon annehmen, Briefe beantworten, E-Mails lesen, Kopien erstellen; Reisekosten abrechnen; regelmäßige Datenpflege, Statistiken für die Zentrale ausfüllen.

Aufgabentyp Priorität 4:

Diese Aufgaben sind nicht dringend und nicht wichtig. Sie müssen gar nicht oder

können irgendwann erledigt werden. Sie dienen der Ablenkung und der Zerstreuung, sie erleichtern in keinem Fall eine Zielerreichung. Beispiele: die zweite Tasse Kaffee aus der Kaffeeküche holen, obwohl man eigentlich gar keinen Kaffee mehr trinken möchte; Werbung im Internet oder der Zeitung lesen, die in keiner Verbindung zum Beruf steht; generell: Ablenkung ohne Zielanbindung.

Wenden Sie doch einmal das „Eisenhower-Prinzip“ auf einen typischen Arbeitstag von Ihnen an. Bitte nehmen Sie sich dazu einen Zettel und Stift und notieren Sie erstens alle Tä-

tigkeiten dieses Tages in einem Stundenschema. (Ja, ich weiß, dass ein Bestatter keinen „typischen“ Arbeitstag hat. Nehmen Sie z. B. den Dienstag oder Freitag der vergangenen Woche.) Zweitens: Bitte notieren Sie dann hinter jeder Tätigkeit, ob das, was Sie getan haben, eher dem Aufgabentyp 1, 2, 3 oder 4 entspricht.

Wenn Sie unverhältnismäßig viele Aufgaben des Types Priorität 1 markiert haben, sind Sie wie ein „Feuerwehrmann“. Sie rennen den Ereignissen hinterher und reagieren statt zu agieren. Ohne Sie geht gar nichts. Sie machen und tun, und dabei haben die Termine Sie im Griff. Kann es sein, dass Sie unter Stress leiden?

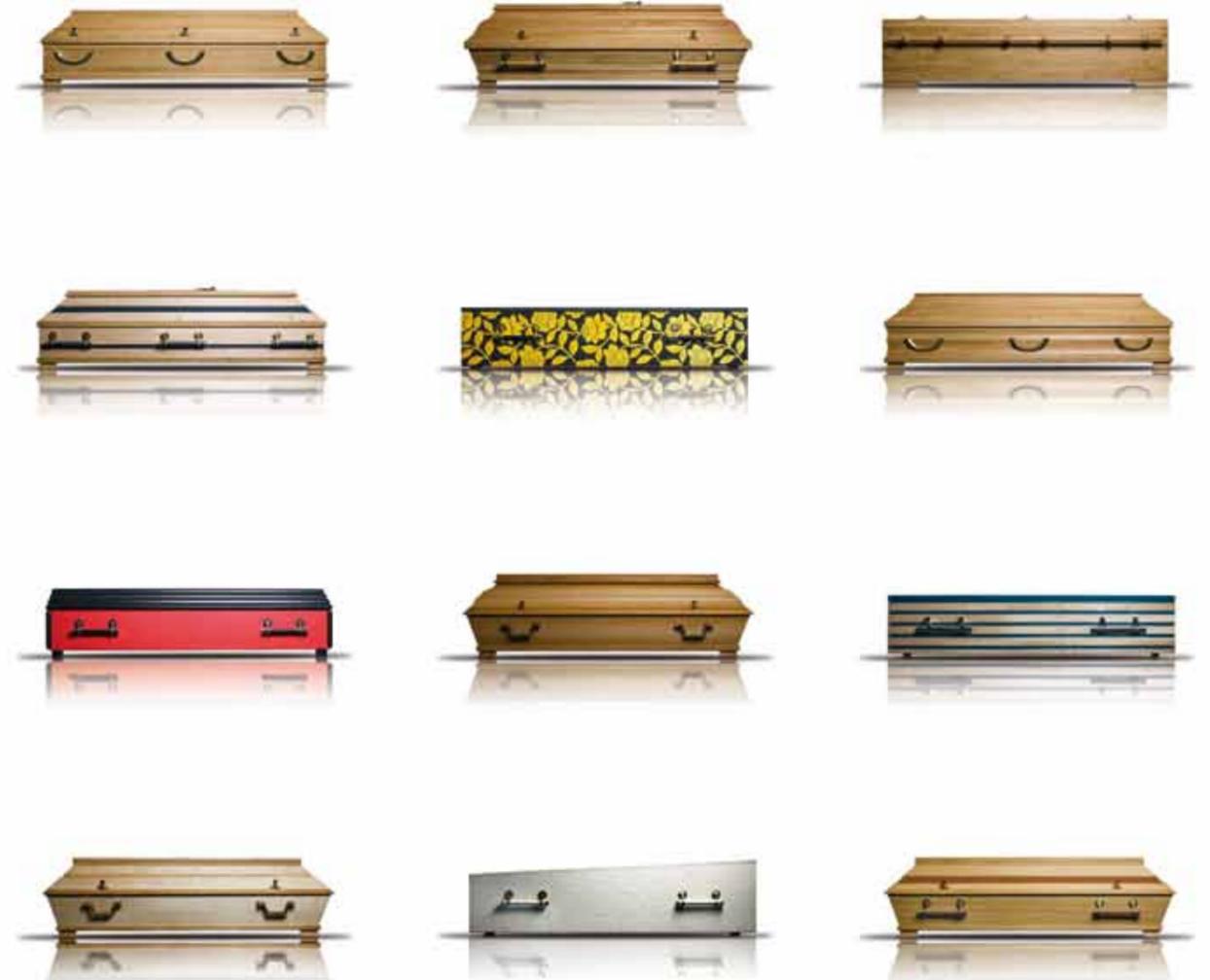
Wenn Sie unverhältnismäßig viele Aufgaben des Types Priorität 2 markiert haben, verfügen Sie über ein wirklich gutes Zeitmanagement. Sie haben gelernt zu delegieren und Ihr Tun ist sehr effizient. Sie haben Ihre eigenen Ziele im Blick und setzen Sie um.

Wenn Sie unverhältnismäßig viele Aufgaben des Types Priorität 3 markiert haben, sind Sie wie der „Hamster im Rad“. Sie rennen, weil man die Dinge auf Sie ablädt. Sie sind nützlich und werden gebraucht. Aber für die Erreichung eigener und neuer Ziele haben Sie keine Zeit. Sie sollten viel mehr abgeben, delegieren oder mehr Personal einstellen, damit Sie frei werden, um wirklich planen zu können.

Sie haben in der kommenden Woche genau 168 Stunden Zeit. Nicht mehr und nicht weniger. Sobald Sie diese Zeit haben, geben Sie sie aus. Wofür? Um Geschäfte zu machen, Kunden zu akquirieren, Aufträge zu bekommen, Ihr Geschäft auszubauen und immer – 24 Stunden am Tag – erreichbar zu sein (so wie es sich für einen guten Bestatter gehört). Menschen, die ihre Zeit sinnvoll planen, haben neben diesen Dingen auch Zeit für Ruhe, Familie, persönliche Weiterbildung, Hobbys, Freunde oder Kino, obwohl sie auch nur 168 Stunden Zeit haben. Wie machen die das bloß?

www.bestatter-akademie.de

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®

Klarer Sound im weiten Raum...

...mit dem mobilen Verstärkersystem PAS-250 von MONACOR®

- 2 Druckkammerlautsprecher
- Integrierter Funkempfänger
- Sehr gute Trageeigenschaften
- Akkubetriebszeit bis zu 8 Stunden
- Ideal z.B. für Prozessionen

MONACOR®
www.monacor.com



„Wir sind, was wir denken. Alles, was wir sind,
entsteht aus unseren Gedanken.
Mit unseren Gedanken formen wir die Welt.“

Siddharta Gautama, als Buddha, 563 v. Chr. – 483 v. Chr.



JUBILÄUM

20
Kühlmann Cars®
Jahre

Tel.: (+49) 0 28 677 97 57-0 • www.kuhlmann-cars.de

Ein Erlebnis, Folge 887

Erasmus A. Baumeister

Neulich, nach einem 90-minütigen Vortrag von mir zum Thema „Werbung für Bestattungsunternehmen“ mit viel Praxisbezug vor ca. 30 Bestattern, erwischte mich mal wieder ein unvergessliches Erlebnis.

Nach meinem Vortrag rief ich das Auditorium, wie üblich, zu Fragen, eigenen Erlebnissen, Widerspruch und Stellungnahmen auf. Eine Dame, die meinem Referat extrem konzentriert gefolgt war und mir durch wiederholtes und fleißiges Nicken und ein sympathisches Lächeln immer wieder auffiel, meldete sich zu Wort. „Herr Baumeister, al-

les, was Sie da gerade erzählt haben, ist ganz toll, übrigens praktiziere ich das seit vielen Jahren genau so, ganz genau so, aber es hilft nicht.“ Ich frage neugierig: „Was machen Sie denn alles?“ „Ja, ich habe da ein Plakat aufgehängt.“ „Ach, was denn für ein Plakat?“ „Vorsorge“, lautet die kurze Antwort. Ich frage mich, ob sie Rostvorsorge, Krebsvorsorge oder finanzielle Altersvorsorge meint, sage das nicht, da ich natürlich weiß, dass sie von Bestattungsvorsorge redet.

Leider spricht die Bestattungsbranche immer nur von Vorsorge, wenn Bestattungsvorsorge gemeint ist. Intern geht das, nur meine Erfahrung zeigt immer wieder, dass der Endkunde mit Vorsorge nichts anfangen kann, da dem Begriff immer ein Wort vorgeschaltet werden muss, es gibt einfach zu viele Arten der Vorsorge.

„Hängt das Plakat in Ihrem Schaufenster?“, will ich jetzt von der Dame wissen. „Herr Baumeister, ob Sie es glauben oder nicht, dieses Vorsorgeplakat hängt seit 16 Jahren im Schaukasten in meinem Garten, aber irgendwie passiert nichts.“ Ich traue mich gar nicht zu fragen, was aufgrund eines seit 16 Jahren nicht gewechselten Plakates denn so passieren soll, und stelle die nächste ermittelnde Frage: „Können denn viele Menschen dieses Plakat sehen,

Herr Baumeister, ob Sie es glauben oder nicht, dieses Vorsorgeplakat hängt seit 16 Jahren im Schaukasten in meinem Garten ...

kommen viele in Ihrem Garten vorbei?“ „Also sehen kann man den Schaukasten gar nicht, die Kirschlorbeerhecke ist über zwei Meter hoch.“ Ich schlage vor, die Hecke zu schneiden, sodass der Schaukasten zu sehen ist, was auf keinen Fall in Frage kommt, da diese Hecke der ganze Stolz dieser Bestatterin ist. Außerdem hat sie diese Hecke sogar durch die letzten Winter gebracht, und die waren nicht ohne. Die Hecke der Nachbarin hat das natürlich nicht überlebt. Als letzte Hilfestellung für das einsame und historische Plakat rate ich: „Dann setzen Sie den Schaukasten doch vor die Hecke direkt an die Straße.“ „Aber mein Mann hat den Schaukasten doch mitten im Garten einbetoniert.“ „Dann muss Ihr Mann den eben wieder ausgraben und an einem besseren Standort aufstellen.“

Die letzte Antwort der Dame hat unseren Dialog, auf den ich mich leider eingelassen habe, glücklicherweise beendet. „Das geht nicht, mein Mann ist tot, außerdem hat er gesagt, dass unser Sohn den Schaukasten nicht anfassen darf.“ Hmm, die Dame sagte doch, dass sie alles so macht, wie ich es gerade referiert habe. Dem leider verstorbenen, aber handwerklich offensichtlich begabten Erbauer des Schaukastenfundamentes will ich jetzt auch sein Vermächtnis nicht ruinieren und den ungeschickten Sohn animieren, die Vitrine doch zu verpflanzen.

ESCHKE
Bestattungsfuhrwesen
Familienbetrieb in 4. Generation seit 1910

Tradition Qualität Innovation

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

Forum Leipzig September 2012

Ein Rückblick

Ich kann mich leider bis heute nicht erinnern, dass ich als einzige Maßnahme von Plakatdauerausstellungen im privaten Bereich doziert habe und mir davon einen Kundenakquiseerfolg versprach.

Ich mache mir jetzt mal Gedanken, wie ich vor Kundenblicken versteckte Plakate, die vor 16 Jahren einbetoniert wurden, in ein zeitgemäßes und besonders erfolgreiches Marketingkonzept integriere.

Es gibt für alles eine Lösung.

www.erasmus1248.de

Am 15. September gab es auf der Fachmesse Forum in Leipzig für die Bestattungsbranche wieder viel zu entdecken. Ca. 65 Hersteller und Dienstleister konnten hier als Aussteller ihre innovativen Produkte und Dienstleistung präsentieren. Dabei blieb kein Bereich unberücksichtigt. Die Messebesucher gewannen einen umfassenden Einblick in die neuen Trends verschiedener Produkte und Serviceleistungen. Wichtige Informationen gab es auch über Möglichkeiten, die den Alltag eines Bestattungsunternehmens erleichtern können, wie z.B. Finanzdienstleistungen, neue Software-Lösungen, Transportgeräte und vieles mehr.

Ergänzt wurde die Veranstaltung durch interessante Fachvorträge. Eine besondere Messe benötigt einen besonderen Rahmen. Die Forum Leipzig fand im Kohlraibizirkus Leipzig statt, der mit seiner imposanten Architektur eine unvergleichliche Atmosphäre bietet. Unter der riesigen achteckigen Kuppelwölbung befindet sich die Nordhalle, die für die Aussteller und Besucher von Messen eine einzigartige Location darstellt.

Die nächste Fachmesse Forum findet am 20. April 2013 in Hamburg statt. Weitere Informationen unter www.forum-bestattung.de

**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



Dienstleistungen ohne Kompromisse

Der besondere Service rund um den Sarg. Die Philosophie der norditalienischen Firma *Italia In*

In den heutigen Zeiten ist für den Sarghersteller eine hervorragende Qualität der Produkte allein nicht mehr das Aushängeschild schlechthin. Der hohe Anspruch an Qualität muss sich auch im Service widerspiegeln. Hierauf legt die norditalienische Firma Italia In ganz besonderen Wert.

Für den Geschäftsführer Franco Maset und sein Team spielt der Dienstleistungsgedanke eine besonders wichtige Rolle: Er betreut seine Kunden immer persönlich und individuell. Der Kunde kann gewiss sein, dass es keine Sprachbarrieren gibt, denn Verstehen und Verständnis gehören zweifellos auch zu den Maximen der Firma. Und wenn einmal ein Notfall eintritt? Herr Maset findet immer eine maßgeschneiderte Lösung, die den Kunden zufriedenstimmt. Da gibt es keine Büro-

oder Sprechzeiten. Es ist schon schlimm genug, dass die Wörter „schnell und billig“ immer mehr unseren Alltag bestimmen. Das darf nicht zur Leitlinie in der Bestattungskultur werden. Hier steht der Mensch im Mittelpunkt. Ein Sarg ist die letzte schützende Hülle für einen Menschen, der einen würdevollen Abschied verdient.

Für Italia In ist das ganz selbstverständlich und deswegen setzt die Firma auch ganz andere Zeichen. Bei der Herstellung der Särge wird auch besonders sorgfältig auf die Produktion geachtet. Mit dem Unternehmen Stragliotto S.p.A. aus Rossano Veneto, das seit Generationen zu den führenden Sarglieferanten auf dem italienischen Markt gehört, hat Franco Maset einen exklusiven und kompetenten Kooperationspartner an

seiner Seite. Verwendet werden ausgewählte Hölzer und Lackierungen, die allen Umweltansprüchen gerecht werden. Außerdem sind die logistischen Abläufe perfekt organisiert, sodass der Bestatter einen gewissen Komfort erwarten darf.

Für Franco Maset und sein Team hört der Service mit dem Verkauf des Sarges an den Bestatter nicht auf. Sie unterstützen ihre Kunden auch beim Verkauf in alle Richtungen und liefern wichtige Argumentations- und Präsentationshilfen. Die Kunden von Italia In genießen diesen besonderen Service und fühlen sich dadurch auch nicht im Stich gelassen. Sind Sie jetzt neugierig geworden?

Weitere Informationen finden Sie unter www.italia-in.de



**WIRTSCHAFTLICHER ALS SIE ERWARTEN.
FRAGEN SIE UNS, GERNE ZEIGEN WIR IHNEN WARUM.**



„Verzeihen Sie, dass wir darüber sprechen.“

Dipl.-Kfm. Wolf Meth

Eine Stadt, ca. 135000 Einwohner – ein Bürger dieser Stadt, 56 Jahre, dort geboren, dort zur Schule gegangen, dort sein Geschäft aufgebaut. Er muss mit einem Sterbefall in der Familie rechnen.

Wieder einmal war ich mit der Frage konfrontiert: „Kennst du einen Bestatter, der mich nicht über den Tisch zieht?“ „Es geht mir nicht ums Geld, aber ich finde es so sinnlos, einen teuren Sarg zu kaufen“, kam als Nächstes. Der Mann ist kommunikativ, gebildet, kennt viele Menschen in dieser Stadt, kennt aber offensichtlich keinen Bestatter, kennt auch keine Zusammenhänge über das Wie, Was und Wann einer Bestattung. Vielleicht kennt er Namen, ist an Schaufenstern und Schildern hunderte Mal vorbeigegangen. Aber Bestatter haben für ihn nie eine Rolle gespielt. Er weiß auch nichts über sie, obwohl es in dieser Stadt an die zehn Bestatter gibt. Nichtsdestoweniger fehlt jedes Verständnis für die Kosten einer Bestattung. Ich werde sein Berater sein. Aber die Situation ist symptomatisch für viele Teile der Bevölkerung Deutschlands.

Die Menschen beschäftigen sich nicht mit dem Sterben und viele Bestatter informieren in einem falsch verstandenen Pietätsdenken nur,

wenn sich ein Kunde zu ihnen begibt – oft mit der Frage: „Was haben Sie sich vorgestellt?“ So wie mein Freund haben sich viele nur vorgestellt: „Ich bin zur Bestattung verpflichtet, wie komme ich da über die Runden?“

Viele Bestattungshäuser sind wie Burgen verbarrikadiert. Schaufenster mit Lammellenvorhängen oder Milchglasfenstern. Da gibt es, wenn überhaupt, Prospekte, die man nur bekommt, wenn man das Bestattungshaus betritt. Oft gibt es Filialen, die nur auf Schildern Telefonnummern bekannt geben und nie besetzt sind. Internetauftritte mit Gruppenbildern, alten Leichenautos und Aufbahrungsbildchen. Checklisten für Dokumente und Särge.

In der Wochenzeitung gibt es eine Seite, wo keiner hinsieht, wo alle Bestatter aufgereiht sind, schwarz-weiß, wie im Telefonbuch. Doch da gibt es Vorzeiginstitute, die zeigen, was möglich ist:

- Großzügige Räumlichkeiten, oft mit Feierhalle und Abschiedsräumen
- Offene, informative Schaufenster
- Regelmäßige Informationssendungen oder Flyer, ausgelegt an frequentierten

- Stellen (z. B. Floristen, Sparkassen etc.)
- Informativ PR-Artikel
- Interessante Vorträge im Bestattungshaus, aber auch in Altenheimen und bei sonstigen, interessierten Kreisen – vor allem auch in Schulen.
- Forcierung von Kontakten für Vorsorgeverträge
- Organisation der Trauertafel (Café)
- Ins Zentrum Ihres Tuns die Hilfe zum Umgang mit der Trauer stellen: beraten, wie psychologisch wichtige Rituale im Rahmen einer Abschiedsfeier sind und der organisierte elegante Rahmen der Bestattung Würde und Zusammengehörigkeitsgefühl der Trauernden und der Trauergäste fördert
- Im Trauergespräch die Wertigkeit des Abschieds aufbauen, sodass die Kosten verstehbar und akzeptierbar sind
- Zusammenarbeit statt Gegnerschaft mit Internetportalen u. v. m.

Ein Thema, an dem niemand vorbeikommt, das für jeden irgendwann wichtig ist, kann nicht pietätvoll aus dem Leben ausgeklammert werden unter dem Motto: „Verzeihen Sie, dass wir darüber sprechen.“
www.meth-bestattungsconsulting.com

Das Telefon als Visitenkarte

Von Anfang an bestens betreut. Verena Steinkamp

Das Telefonieren ist nicht jedermanns Sache. Doch der erste Eindruck zählt. Darum ist es insbesondere für ein Dienstleistungsunternehmen sehr wichtig, einige kleine Regeln zu beachten. Für die meisten ist das selbstverständlich, jedoch zeigt die Praxis, dass hier und da doch noch eine Optimierung möglich ist.

Ein Mensch, der gerade einen nahestehenden Angehörigen verloren hat, befindet sich in einer emotionalen Ausnahmesituation. Er muss bei dem Bestattungsunternehmen anrufen und die Beisetzung sowie die Abschiedsfeierlichkeiten in Auftrag geben. Gerade in dieser Situation sind Aufmerksamkeit und Sensibilität besonders erforderlich: Ihr Bestattungshaus muss die Betroffenen von Anfang an gut betreuen. Dazu gehört auch ein freundlicher und angemessener Empfang am Telefon. Grundsätzlich sollte es selbstverständlich sein, dass Ihr Telefon Tag und Nacht, auch an Sonn- und Feiertagen, besetzt ist. Der Anrufer könnte sich sonst für Ihre Konkurrenz entscheiden, wenn er niemanden oder nur einen Anrufbeantworter bzw. die Mailbox erreicht. Ideal ist es, das Gespräch nach dem zweiten Klingelzeichen entgegenzunehmen. Wichtig ist insbesondere die richtige Begrüßung. Ein

einfaches „Hallo“ oder „Ja“ ist unpassend. Nennen Sie deutlich Ihren Firmennamen, Ihren Nachnamen und begrüßen Sie den Anrufer. Unabhängig vom Anliegen sollte sich der Anrufer bzw. potenzielle Auftraggeber gleich gut aufgehoben fühlen. Sollte es aus persönlichen Gründen einmal nicht möglich sein, den Anruf direkt entgegenzunehmen, gibt es die Möglichkeit einer freundlichen Ansage für die Warteschleife, die um einen kleinen Moment Geduld bittet. Diese sollte nur ausnahmsweise genutzt werden und darf nicht endlos werden. Angenehm sind auch speziell ausgesuchte Musikstücke, die dem Anrufer ein gutes Gefühl vermitteln. Verzichten Sie auf 08/15-Warteschleifen, die uns von Callcentern bekannt sind. Sie wirken unpersönlich und sind für das Ohr oft unerträglich. Beachtet werden muss bei der Programmierung auch, dass die Musik nicht rauscht oder dröhnt. Das gilt es in jedem Fall zu vermeiden. Es gibt spezielle Anbieter, bei denen Sie die Musik auswählen können. Je persönlicher Sie den telefonischen Empfang gestalten, umso leichter fällt es dem Anrufer, sich Ihnen anzuvertrauen. Er/Sie hat automatisch ein positives Bild. Vermitteln Sie den Angehörigen, dass Sie ein offenes Ohr haben, und zeigen Sie Verständnis und Sensibilität. Absolut tabu

sind Essgeräusche, Geschirrklimpern sowie das Rauchen während des Telefonats. Rücksprachen mit Kollegen, bei denen die Hand vor den Hörer gehalten wird, sind unprofessionell und unbedingt zu vermeiden. Die heutigen Telefonanlagen sind so modern ausgestattet, dass interne Rückfragen auch technisch elegant gelöst werden können, ohne den Anrufer auch während des Gesprächs hin und wieder mit seinem Namen an. Bleiben Sie verbindlich, wenn es Fragen gibt, die Sie nicht direkt beantworten können.

Im Prinzip sind es nur wenige kleine Regeln, die man befolgen sollte, doch genau diese sind ausschlaggebend. Ein unangemessenes Verhalten am Telefon könnte Sie unter Umständen den Auftrag kosten. Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern und Kollegen darüber. Es gibt auch Schulungen zum Thema „Telefonverhalten“. Die Zeit und die Kosten, die Sie hierfür investieren, werden sich in jedem Fall rentieren.





Ansprechende
Schaufenstergestaltungen
– mehr als nur Dekoration

Hast du das gesehen?

Wechselnde Schaufensterausstellungen im Bestattungshaus als Dialog.

Britta Schaible

Die Schaufensterlandschaft, die uns in den Herbst- und Wintermonaten präsentiert wird, hat sich in den letzten Jahren wenig verändert: Die Buchhandlungen zeigen jetzt die Neuheiten der Buchmesse, in der Apotheke steht ein Plüschpinguin mit einem gelben Schal im Kunstschnee und das Modehaus enthüllt die neuen Herbst- und Wintertrends für die Stilbewussten. Die Botschaft ist eindeutig: Die Produkte sollen den Kunden und Passanten das Gefühl vermitteln: „Das will ich haben. Das brauche ich.“ Es werden konkrete Kaufanreize gegeben, die mit der Jahreszeit in Verbindung stehen.

Die Schaufenstergestaltung eines Bestattungshauses funktioniert anders. Ein Schaufenster, das nüchtern Särge oder Urnen ohne Zusammenhang präsentiert, wird wohl kaum auf großes Interesse der Passanten stoßen. Im Gegenteil: Hier macht man lieber einen großen Bogen um das Geschäft, denn wer möchte schon so abrupt mit dem Thema Tod konfrontiert werden? Aber auch ein Bestatter kann durch die Gestaltung seiner Schaufenster Neugier und Interesse an den Themen Trauer, Abschied, Vergänglichkeit und Bestattung wecken. Wie kann er es erreichen, dass sich die Menschen in guten Zeiten in seinem Hause informieren und das Schaufenster auch am anderen Ende der Stadt ein Thema ist, über das geredet wird?

Das Schaufenster kann als Dialogmittel genutzt werden. In der Stadt Bonn z. B. wird jährlich ein Preis für die beste Schaufenstergestaltung anlässlich des Beethoven-Festivals im Herbst ausgeschrieben. In diesem Jahr hat das Bonner Bestattungshaus Hebenstreit & Kentrup den ersten Preis dieser Ausschreibung erhalten und damit sogar die Schaufenstergestaltung eines Musikhauses in den Schatten gestellt. Das Schaufenster von Herrn Kentrup zeigt eine Ausstellung über Ludwig van Beethoven. Hier fragt man sich vielleicht: Was hat ein Musiker mit einem Bestattungshaus zu tun? Nun, Ludwig van Beethoven wurde in Bonn geboren. Die Schaufenstergestaltung zeigt sein Leben,

sein Werk und informiert die Passanten über sein Lebensende und seinen Tod, die Art der Grabgestaltung und wer die Grabrede gehalten hat. Somit ist sowohl ein regionaler als auch ein thematischer Bezug vorhanden. Der Bestatter integriert auf diese Weise sein Unternehmen auch in das kulturelle Leben der Stadt.

In einem Berliner Bestattungsunternehmen wurde vor einiger Zeit eine Schaufensterausstellung präsentiert, die über das Leben und das Lebensende eines berühmten internationalen Pop-Künstlers informierte. Das Interesse war so groß, dass der Bestatter sogar einen Einbruch hinnehmen musste, bei dem die Gitarre aus der Ausstellung gestohlen wurde. Das war zwar nicht der Effekt, der gewünscht war, jedoch bleibt der Bestatter auch durch die Gestaltung seines Schaufensters im Gespräch. Ob ein Sarkophag im Schaufenster steht, der über die ägyptische Bestattungskultur informiert, oder Tempel-Urnen,

die uns über die Bestattungsrituale im antiken Rom aufklären: Das sind Themen, die die Menschen interessieren.

Aber es besteht auch konkreter Informationsbedarf für alle Themen rund um die Bestattung. Warum ist eine Bestattungsvorsorge sinnvoll? Wie funktioniert eine See- oder eine Baumbestattung? Auch diese Themen können ansprechend visualisiert werden. Die Menschen müssen unterhalten und aufgeklärt werden. Es müssen Schwellenängste abgebaut werden. Das Leben mit dem Lebensende verbinden: Ein ansprechend gestaltetes Schaufenster, das eine Geschichte erzählt, ist eine wichtige Werbemaßnahme für das Bestattungsunternehmen. Das Schaufenster ist Tag und Nacht präsent und regelmäßig wechselnde Ausstellungen halten das Interesse lebendig

Die möglichen Themen sind vielfältig und manchmal muss man eben auch ein bisschen

mutig sein, denn man kann es nicht allen recht machen und die Geschmäcker sind ja bekanntlich verschieden. Aber auch Kopfschütteln oder negative Resonanzen sind klare Zeichen: Es wird darüber gesprochen. Ob sich nun der 20-jährige Student mit seinen Kommilitonen darüber unterhält oder die 83-jährige Rentnerin mit ihren Nachbarn. „Im Bestatterfenster Schmitz steht eine große Ritterrüstung. Hast du das gesehen?“ Das Fenster stellt für alle Altersgruppen ein Gesprächsthema dar. Und so soll es auch sein.

Gerade jetzt, wo die Weihnachtszeit deutlich naht, kann ein Bestattungshaus durch die Wahl seines Schaufenstertemas ein Zeichen setzen: weg von den Engeln, Weihnachtsmännern und der überall gegenwärtigen Glitzerdeko, die man schon lange vor Weihnachten nicht mehr sehen kann. Da fällt doch eine Ausstellung über die Bestattungsriten der Wikinger oder über die Kulturstätte Stonehenge besonders ins Auge.



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

Katafalk LIBRA – NEU –



- Katafalk LIBRA, rollbar oder feststehend, in der Neigung verstellbar
- Perfekt für die Aufbahrung in der Trauerhalle oder Abschiedsraum
- Zur Präsentation von 1-2 Särgen im Ausstellungsraum
- Hoch belastbar
- Oberfläche nach Wahl, Auswahl von verschiedenen Hölzern, Lackierung jeder Farbe, verschiedene Metalloberflächen oder Dekore möglich
- Rollen in verschiedenen Größen
- Ganz individuell nach Ihrem Geschmack, modern und zeitlos

© Design ist gesetzlich geschützt.

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

Ein Bestatter braucht mehr als einen Sarg!

Der neue Onlineshop der Firma STAHL

Dies war der Gedanke von Jürgen Stahl von der STAHL Holzbearbeitung GmbH im fränkischen Kleinheubach. In der bereits vierten Generation führt er erfolgreich das Unternehmen, den einstigen Kufe-reibetrieb, der seit 1964 Särge produziert.

Die Firma STAHL bietet Särge in allen Holzarten und Holz-tönen: von klassisch bis modern, von dezent bis extravagant. In-novative Ideen werden hier tra-ditionsbewusst mit einem hohen Qualitätsanspruch umgesetzt. Der „Motivsarg“, ausgezeich-net mit dem IFA-Preis, und die Airbrush-Särge stellen nur einen kleinen Auszug aus dem Angebot der besonderen Särge dar. Um je-doch die Kunden auch in ande-ren Segmenten bedienen zu kön-nen, hat sich die Firma STAHL bereits vor längerer Zeit zum Komplettanbieter für das Be-stattergewerbe entwickelt. Nun liegen auch die Schwerpunkte in

den Bereichen Urnen und Grab-kreuze – allein aus einem breiten Angebot von über 1000 Urnen aus den verschiedensten Materi-alien kann der Bestatter wählen. Dies ist jedoch noch nicht das gesamte Repertoire! Seit April 2012 gibt es die Möglichkeit, 24 Stunden rund um die Uhr im neuen Onlineshop zu bestel-len. Hier findet der Kunde u. a. Bestattungswäsche, Hygienearti-kel, Sargständer und Katafalke, Bestatterzubehör, Friedhofsbe-darf, Grableuchten und die be-sonderen Trauerbilder der Firma TITUS.

Das Besondere an diesem On-lineshop sind die sorgfältig aus-gewählten Produkte, besonders in den Bereichen Hygieneartikel und Bestatterbedarf. Zu jedem Kosmetik- und Desinfektions-mittel kann man das dazugehö-rige Sicherheitsdatenblatt down-loaden.

Das ganz besondere i-Tüpfelchen ist außerdem der Sargkonfigu-rator: Zu jedem Sarg kann der



Geschäftsführer
Jürgen Stahl

Anwender ganz individuell die Beschläge, Anzahl der Bohrungen und den Innenausschlag wählen. Der sofort angezeigte Komplett-preis bietet eine absolute Transpa-renz vor der Bestellung. Neu ist im Sortiment sind auch die Trauerbilder von TITUS. Einzel-, Zweier- und Vierernut-zen für mehr als 75 attraktive Motive werden inklusive eines

Präsentationsordners angeboten. Dieser Onlineshop ist ein über-sichtliches und sehr bediener-freundliches Portal. Staffelpreise, Monatsangebote und Schnäp-pchen bieten finanzielle Anreize. Alle Artikel sind optimal mit Bild und Text beschrieben und passendes Zubehör ist zum je-weiligen Artikel entsprechend gut gewählt.

Für die Verkaufsunterstützung und das Marketing des Bestat-ters bietet man von allen Särgen hochwertige Produktaufnahmen im Download-Bereich an – ent-weder freigestellt für den eigenen Katalog oder als Produktaufnah-me. Ein Onlineshop der ganz be-sonderen Art. Eine Bereicherung für jeden Bestatter. Versuchen Sie es gleich – nur ein Klick ... und Sie können sich registrieren!

www.stahl-sarg.de/shop

Ich freue mich auf Ihren Besuch in unserem Onlineshop!
Ihr Jürgen Stahl

INDIVIDUALITÄT
UND TRADITION

Bestellen Sie online, 24 Stunden rund um die Uhr!
www.stahl-sarg.de/shop

NEU unser ONLINE SHOP

10% auf Ihre Erstbestellung
(außer Angebote und Schnäppchen)

Als Dankeschön für Ihre Anmeldung erhalten Sie **exklusiv** unseren **Schlüsselanhänger**

Stahl Holzbearbeitung GmbH | Bahnhofstraße 14 | 63924 Kleinheubach
Fon 0 93 71 - 97 10 0 | info@stahl-sarg.de | www.stahl-sarg.de



www.stahl-sarg.de/shop



Gestalten Sie Ihre Trauer-Banner selbst!

→ Der gefühlvolle Rahmen für einzigartige Trauerfeiern!



Jeder Bestatter weiß: Erinnerungen brauchen Bilder, Gefühle verlangen ihren Ausdruck. Deshalb sind gerade individuelle Trauer-Banner ideal dazu geeignet, den stimmungs-vollen Rahmen für eine einzigartige persönliche Trauerfeier zu schaffen.

Ihre selbst produzierten Banner können das entscheidende Argument für Hinterbliebene bei der Auswahl des Bestatters sein. Ein perfektes Mittel zur Profilierung Ihres Angebots und zur Unterscheidung gegenüber Mitbewerbern sind sie in jedem Fall.

Mit dem hochwertigen Großformatdrucker Canon iPF6300, dem richtigen Papier und der passenden Ausstattung versetzen wir Sie in die Lage, Trauer-Banner in professioneller Qualität selbst zu erstellen – und damit von vielseitigen Vorteilen zu profitieren.

Ihre Vorteile bei Trauer-Feierlichkeiten

- Gestaltung eines einzigartigen persönlichen Ambientes
- Aufteilung von Räumen für mehr Privatsphäre
- Schaffung einer emotionalen, spirituellen Atmosphäre
- Abdeckung unschöner oder unpassender Stellen

Darüber hinaus gibt es viele weitere Einsatzbereiche für eigenproduzierte Banner.

Beste Voraussetzungen für den Druck:

→ tex-ART Rollen von BOK Eisfeld

Durch unseren Partner BOK Eisfeld wird Ihnen ein optimal abgestimmtes Sortiment an Druckrollen geboten. Alle Medien sind bestens abgestimmt auf das Zusammenspiel von Text, Kunst und Fotos. Echtes, blickdichtes Leinwandgewebe, leichter und lichtdurchlässiger Textilstoff, warmer und satiniertes Fotokarton in Papierstärke – perfektes Material für gebannte Gefühle.

Und passende tex-ART Ständer und tex-ART Schienen liefern wir gerne direkt mit.

Unser Angebot:

- 24" (randloser Druck bis 61 cm Rollenbreite)
- 384 MB Arbeitsspeicher (Festplatte bei iPF6350)
- 2 Druckköpfe
- Starter Tintensatz je 90 ml pigmentierte Tinte (reicht für ca. 100 Banner à 200 x 61 cm)

→ **2.559,-€***

Printer Stand ST-25
solange Vorrat reicht!

Photoshop Elements 10 → je 84,-€*
Mehrfach ausgezeichnetes Bildbearbeitungs- und Bildgestaltungsprogramm.



61 cm Breite

wormstall
wormstall bürotechnik

Wormstall Bürotechnik

Beulstraße 11 | Telefon 023 74/40 42
58642 Iserlohn | info@wormstall-bt.de

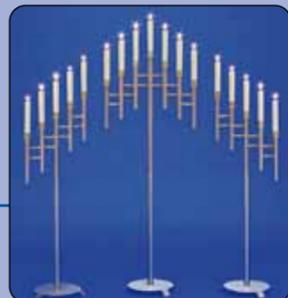
www.wormstall-bt.de



Licht und Leuchter

Waren aus NE-Metallen und Metallgestaltung

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



Ralf Krings seit 1985

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

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

**Bestattungsunternehmen
im PLZ-Gebiet 92... zu verkaufen**

Chiffre: BW 05-12-01

Nach Gründung einer Bestattung suchen wir
eine Führungskraft für den weiteren Aufbau.

Schriftliche Bewerbung an
personal-management@email.de

Bernd Rotterdam

Katafalke und mehr!



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.fischlerei-rotterdam.de

→ Sie haben noch keinen Nachfolger für Ihr Unternehmen?
→ Sie tragen sich mit dem Gedanken zu verkaufen?

Ahorn AG
UNTERNEHMENSENTWICKLUNG

Fürstenbrunner Weg 10-12
14059 Berlin

TELEFON 05751 / 964 68 01
peter-ludwig.jessen@ahorn-ag.de

Sichern Sie Ihre Unternehmensnachfolge

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

Lassen Sie Ihr Unternehmen bewerten. Nutzen Sie dazu unseren „Unternehmenswertrechner“ unter www.ahorn-ag.de. Das ist für Sie anonym und vollkommen unverbindlich.

Vertrauen Sie auf unsere Kompetenz, Erfahrung und Seriosität. Ihre Kunden von heute werden es Ihnen morgen danken. Haben wir Ihr Interesse geweckt? Gerne führen wir ein persönliches Gespräch mit Ihnen. Vertraulichkeit ist selbstverständlich!

Qualitätszertifizierter
Bestattungsdienstleister



DIN EN ISO 9001:2000
Zertifiziert

Schönheit & Eleganz aus Mayen



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-online.com



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 Nekken, 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**

Das Bestattungshaus Elbe, ein renommiertes Unternehmen in Magdeburg, sucht eine

Fachkraft als Bestatter/-in und Büroleitung

Für die Leitung des Büros in Magdeburg und zur Verstärkung unseres Teams suchen wir eine erfahrene Bestatterin/einen erfahrenen Bestatter.

Ihre Aufgaben

- Weiterentwicklung des Fachbereiches
- Sicherung der qualitätsorientierten Kundenberatung
- Verantwortung für das operative Geschäft
- Führung der Mitarbeiter im Büro
- Zusammenarbeit mit der Betriebsleitung und Geschäftsführung
- Teilnahme an betriebsnotwendigen Bereitschaften
- Beratung in allen Fragen der Bestattung sowie komplette Abwicklung von Sterbefällen

Ihr Profil

- Kfm. Ausbildung und vorzugsweise mehrjährige Berufserfahrung als Bestatter/-in, Führungskompetenz und Durchsetzungsvermögen, aber auch Teamfähigkeit
- Fähigkeit zum unternehmerischen Denken und strategische Vorgehensweise
- Hohe Einsatzbereitschaft bei der aktiven Mitarbeit im Tagesgeschäft
- Einfühlungsvermögen und Sensibilität im Umgang mit Kunden
- Sicherer Umgang mit MS-Office-Programmen und Kenntnisse in PowerOrdo
- Sehr gute Deutschkenntnisse
- Ein Führerschein der Klasse B ist Voraussetzung

Bitte senden Sie Ihre schriftliche Bewerbung mit den üblichen Unterlagen, unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühesten Eintrittstermins, auf dem Postwege an: Geschäftsführer Ferdinand Pfahl, Bestattungshaus ELBE GmbH, Große Diesdorfer Straße 88, 39110 Magdeburg

Für vorgemerkte Käufer suchen wir Bestattungsunternehmen in den Regionen:

Mecklenburg-Vorpommern Schleswig-Holstein Köln-Bonn-Düsseldorf



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

Einladung zur Fachreise nach DUBAI 25.03.–30.03.2013 in Zusammenarbeit mit der größten Non-Moslem-Bestattungsorganisation des Mittleren Osten

Fachreise für Bestattungsunternehmen und Begleitpersonen mit Empfang bei der größten Bestattungsorganisation des Mittleren Ostens, Fachbesuche, Besuch im Sheik Mohammed House, Programme in Dubai und Abu Dhabi, Show-Boot-Dinner-Fahrt, Falkenhospital-Besuch, Champagner-Empfang in der Wüste, 1001-Nacht-Dinner-Beduien-Barbeque. und vieles mehr. Inklusive 4 Übernachtungen im 5-Sterne-Hotel und Flug mit Emirates Airline ab Hamburg, Düsseldorf, Frankfurt und München.

Programm und Leistungen unverbindlich anfordern unter
Tel. 07531-9429610 · Fax 07531-9429629
E-Mail: hoerbuerger@arttravelforum.com

!!! Nur noch wenige Plätze verfügbar !!!



Hessische Messe
für Bestattungskultur

PAX

Der Kongress · Die Messe · Das Event

Hessenhallen Gießen
12.–14. April 2013

Hessischer Bestattertag

12. April » 10–17 Uhr | 13. April » 10–12 Uhr

Fachmesse für Fachpublikum

13.–14. April » 10–17 Uhr

Publikumsoffener Tag

14. April » 10–17 Uhr

www.messe-pax.de

NIKE FREUNDLICHE MESSE Messe Giessen GmbH www.messe-giessen.de



Kuhlmann Cars®
The Hearse Company



Wir sind ein international aufgestelltes Unternehmen, das für innovative & fortschrittliche Fahrzeugentwicklung im Sonderfahrzeugbau mit Schwerpunkt Bestattungswagen steht.

Wir suchen: Vertriebsmitarbeiter/-in im Außendienst

- pro Woche mehrtägige Reisetätigkeit mit Übernachtung
- Produktpräsentation mit einem Bestattungswagen
- Teilnahme an nationalen und internationalen Messen
- flexible Arbeitszeiten
- Erfahrung im Nutzfahrzeugbereich namenhafter Hersteller (Volkswagen, Mercedes-Benz, Audi, etc.) ist von Vorteil

Wir bieten:

- Festanstellung
 - Grundgehalt (Fixum) und Aufsatzprovision
 - alle sozialen Leistungen eines Angestelltenverhältnisses
 - Spesenvorschuss
 - u.a. Leistungen
- Bewerbungen werden vertraulich behandelt. Bitte richten Sie Ihre Bewerbung an den geschäftsführenden Gesellschafter:



Kuhlmann-Cars GmbH
z.Hd. Herrn Schmidt
Lembecker Straße 17
46359 Heiden
Tel.: (+49) 0 28 67/ 97 57- 22
jobs@kuhlmann-cars.de
www.kuhlmann-cars.de



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

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
- gestochen scharfes Druckbild mit bis zu 1.200 dpi
- automatisch doppelseitiger Druck
- Multifeed bis 256 g/m²
- z.B. 110 x 140 mm Sterbebild, 115 x 355 mm (Doppellängskarte)

→ Trauerkartenpapier kommt ohne zu wellen aus dem Drucker!

KAUF:

- inkl. 512 MB Speichererweiterung + Urheberrechtsabgabe
- 36 Monate Miete inkl. Full-Service Vertrag, inkl. Toner, Verbrauchsmaterial, Ersatzteile, inkl. 1.000 s/w-Seiten und 200 Farbseiten* sowie kostenloser Erstinstallation via Teamviewer und kostenloser Hotline via Telefon u. Teamviewer
- inkl. 3 Jahre Garantie (Vor-Ort Austausch)
- inkl. 512 MB Speichererweiterung + Urheberrechtsabgabe

→ **2.396,31 €**
Kaufpreis, inkl. MwSt.

OPTIONALE PAPIERKASSETTE

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

→ **296,31 €**
Kaufpreis, inkl. MwSt.



RICOH Aficio™ SP C430DN

wormstall
wormstall bürotechnik

Wormstall Bürotechnik

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

www.wormstall-bt.de

Flussbestattungen – eine preiswerte Alternative



Nutzen Sie jetzt
Ihre Vorteile als
Partnerunternehmen!

Bieten Sie Ihren Kunden eine stilvolle Alternative zu herkömmlichen Bestattungsformen.

Als verlässlicher Partner von Bestattungsunternehmen in ganz Deutschland übernehmen wir Urnenbeisetzungen auf Flussläufen im deutsch-holländischen Grenzgebiet bereit seit mehreren Jahren.

Gerne informieren wir Sie kostenlos und unverbindlich über unser Angebot:

Telefon: 0202 660833
www.flussbestattungen.de



Flussbestattungen



scrivaro ist individueller Trauerdruck in Reinkultur.

scrivaro macht individuellen Trauerdruck zum Kinderspiel: Mit wenigen Arbeitsschritten gestalten Sie aus eigenen Vorlagen oder vorgegebenen Bildmotiven, thematisch geordneten Sprüchen und Textbausteinen fehlerfreie, druckfertige Anzeigen, Karten und Briefe.

Informieren Sie sich jetzt, wie Sie mit scrivaro Ihren Kunden einen echten Mehrwert bieten können.

