



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

Ausgabe 03.2014



VIELE WEGE FÜHREN ZUM ZIEL

STRATEGIEN FÜR DIE BESTATTUNGSBRANCHE

PLATZ DES GUTEN GESCHMACKS



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

Daxecker – Sargkultur aus Oberösterreich.



Daxecker®



Liebe Leserin, lieber Leser,

„Der Tod macht alle Menschen gleich“, heißt es in einem alten Sprichwort. Mit der Eröffnung des Lesbenfriedhofs auf dem evangelischen Georgen-Parochial-Friedhof im Frühjahr in Berlin wird dieser Aphorismus jedoch klar infrage gestellt.

Sind Menschen nicht in erster Linie Menschen, unabhängig davon, für welches Geschlecht sie sich interessieren? Warum muss man sich über die persönliche körperliche Neigung bis hin zum Grab definieren? Wird hier nicht eine eigene Ausgrenzung kultiviert, die sonst immer angegrangert wird?

Wir sind froh, dass in Großstädten wie Berlin, Hamburg oder Köln die Begriffe „Homo“ oder „Hetero“ längst keine Themen mehr sind und zur Vielfalt unseres Lebens dazugehören. Schade, dass dies im Jahr 2014 bei einigen Menschen eben immer noch nicht der Fall ist.

Die Zukunft wird zeigen, ob die Errichtung dieses Friedhofs einen sinnvollen Beitrag zur offenen Bestattungskultur leistet oder sich als überflüssige Klassifizierung entpuppt. Vielleicht wird es ja auch irgendwann eigene Friedhöfe für Vegetarier, Veganer und Fleischesser geben? Wir bleiben gespannt ...

Herzlichst,

Ihr BestattungsWelt-Team

Nicola Tholen
Projektleitung

Britta Schaible
Redaktion



Wessel

...bis ins Detail

Wenn Sie Qualität suchen, bis ins Detail www.sarg.de



6

„Abschied kann auch anders sein!“
Die Bestattungswelt im Interview
mit Herrn Martin Huerkamp



8

Wie viele Bestattungen?
Ein Essay von Erasmus A. Baumeister



19

Der Markt hat entschieden!
Die exklusiven Kollektionen
von mo van de kamp

BEITRÄGE

- | | |
|---|--|
| <p>3 Editorial</p> <p>6 „Abschied kann auch anders sein!“
Die Bestattungswelt im Interview
mit Herrn Martin Huerkamp</p> <p>8 Wie viele Bestattungen?
Ein Essay von Erasmus A. Baumeister</p> <p>12 Früher war alles ...
Frank-Eric Müller</p> <p>14 Umsatz macht ansteigenden Rabatt
... mit dem neuen Bonus-System bei U. Conen ®</p> <p>16 Anzahl der Sozialbestattungen steigt
Wie kommt der Bestatter schneller an sein Geld?</p> <p>17 Aktuelle Trends im Bestattungswesen
Prof. Dr. Dr. Tade M. Spranger</p> | <p>18 Erinnerungen an die Trauerfeier
Das Fotobuch memorius</p> <p>19 Der Markt hat entschieden!
Die exklusiven Kollektionen von mo van de kamp</p> <p>20 Die BEFA 2014
Eine kleine Nachlese</p> <p>21 Im Gespräch bleiben. Dran bleiben.
Darum Bestattertag... mit Erfolg in die Zukunft!</p> <p>22 Motivierende Kommunikation zwischen
Chefs und Mitarbeitern Teil 8</p> <p>23 Nachgelesen</p> <p>26 Termine</p> |
|---|--|

IMPRESSUM

<p>Herausgeber Verlag Bestattungswelt Ltd. Friesenwall 19 50672 Köln Tel. 0221-2779 49 20 Fax 0221-2779 49 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 23.07.2014</p>	<p>Gestaltung Florian Rohleder</p> <p>Copyright Verlag Bestattungswelt Ltd.</p> <p>Titelfoto © siamphoto/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 Verlags wieder.</p>	<p>Bei Preisausschreiben der Redaktion ist der Rechtsweg ausgeschlossen.</p> <p>Es gelten die Mediadaten vom 01.01.2013.</p>
--	--	---	--	--	--

ERASMUS A. BAUMEISTER

**IN DER RUHE LIEGT
NICHT IMMER DIE KRAFT.**

**MEHR BEWEGUNG FÜR
IHR UNTERNEHMEN.**

DAS ZAHLT SICH AUS.

SPRECHEN SIE MICH AN.



„Abschied kann auch anders sein!“

Die Bestattungswelt im Interview mit Herrn Martin Huerkamp

Text: Jutta Riedel

Fotos: Martin Huerkamp

So lautet der Leitsatz des von Martin Huerkamp, der ein großes und traditionsreiches Familienunternehmen im Kreis Warendorf leitet. Trotzdem ruht er sich auf seinen Erfolgen nicht aus. Der Bestattungswelt berichtet er, worauf es aus seiner Sicht in diesem Beruf ankommt, wie er seinen hohen Einsatz motiviert – und von seinen imponierenden Innovationen und Investitionen.

BW: Herr Huerkamp, Ihr Unternehmen besteht bereits seit 1776, Sie führen es in der siebten Generation. War es für Sie selbstverständlich, den Familienbetrieb zu übernehmen?

MH: Nein, ich hatte zunächst andere Pläne, ich wollte studieren. Meine drei älteren Geschwister hatten sich bereits für ein Studium entschieden – und einer sollte es ja machen ... 1986 fing ich also bei meinem Vater an, der dann 1990 überraschend verstarb. Ich wurde mit nur 25 Jahren sein Nachfolger.

BW: Wie kamen Sie mit dieser Verantwortung zurecht?

MH: Ich bin in die Aufgabe hineingewachsen. Und ich denke, dass man diesen Beruf auch anders ausübt, wenn man in der Familie selbst einen Todesfall erlebt hat. Mir ging es nie nur ums Geschäft, ich sehe eine seelsorgerische Aufgabe und möchte versuchen, die Menschen, die sich an uns wenden, so weit wie möglich zu entlasten.

BW: Das behaupten ja viele Bestatter. Wie setzen Sie diesen Leitgedanken um?

MH: Wir widmen uns unseren Kunden und nehmen uns ausreichend Zeit. Jeder Mensch ist uns mit seinem persönlichen Schicksal willkommen, da geht es um mehr als um Routine. Zum Beispiel arbeitet meine Schwester Ulla Huerkamp als Trauerbegleiterin bei uns. Und sie ist für diesen Aspekt der Arbeit auch wirklich kompetent, sie hat eine Ausbildung, was ich für sehr wichtig halte.



Martin Huerkamp

BW: Sie selbst ja sind ebenfalls hoch qualifiziert ...

MH: Als ich angefangen habe, war Bestatter noch kein Ausbildungsberuf. Das hat sich dann jedoch geändert, und ich habe das alles nachgeholt. Seit 2002 bin ich Geprüfter Thanatologe, seit 2009 Geprüfter Bestatter und Bestattermeister. Auch meine Mitarbeiter sind hervorragend ausgebildet, wir dürfen seit 2006 auch selbst ausbilden.

BW: Und dazu kommt noch die ISO-Zertifizierung ...

MH: Ja, das war 2005. Das Unternehmen ist kontinuierlich gewachsen. Wir haben inzwischen 25 Mitarbeiter, sechs Abschiedshäuser und elf Kontaktadressen im Kreis Warendorf, damit sind wir der lokale Marktführer. Aber dafür müssen wir auch etwas tun.

BW: Das ist beeindruckend! Was grenzt Sie noch von der Konkurrenz ab?

MH: Wir sind taktvoll und gewissenhaft, auch das spüren die Menschen. Verantwortungsvolle Bestattungsvorsorge ist ein Thema, wir haben einen hauseigenen, ebenfalls ausgebildeten Trauerredner, wir machen Themenbestattungen mit individuellen Dekorationen

und haben sogar noch unsere Kutsche für Liebhaber – die Region ist ja sehr pferdefreundlich ... Und das Wichtigste: Wir verfügen über ganz besondere Räumlichkeiten.

BW: Sie sprechen von Ihren Abschiedsräumen?

MH: Wir haben nicht nur unser Angebot an schön gestalteten kleineren Abschiedsräumen an verschiedenen Standorten über die Jahre immer wieder erweitert, wir bieten jetzt auch an unserem Stammsitz in Warendorf etwas Neues an: Neben vier unterschiedlichen Abschiedsräumen sind dort das Café Jahresring und ein Meditationsgarten entstanden – also ein sehr breites Spektrum, nicht nur für den engsten Kreis der Trauernden.

BW: Das klingt innovativ und mutig.

MH: Anders kann man als Unternehmen auch nicht am Markt bestehen. Die meisten Bestatter haben heutzutage eigene Abschiedsräume, wir mussten also etwas mehr bieten ...

BW: Dann sprechen wir doch jetzt über Ihr neues Kolumbarium!

MH: Gern. In Warendorf haben wir außerdem ein Zeit-Kolumbarium eingerichtet, das den

heutigen Bedürfnissen sehr entgegenkommt. Das liegt daran, dass die Familienverbände heute nicht mehr so intakt sind wie früher, Kinder ziehen weg, die Grabpflege wird dadurch oft zum Problem.

BW: Viele Menschen brauchen mehr Zeit bei der Grabwahl?

MH: Genau. Unser Kolumbarium ermöglicht ihnen, diese Entscheidung in aller Ruhe zu treffen und nichts zu überstürzen. Die Hinterbliebenen haben zu jeder Zeit Zutritt und die Urne erhält bis zur Beisetzung einen würdevollen Platz.

BW: Das klingt nach einem sehr guten Angebot, Herr Huerkamp. Habe ich noch etwas vergessen, was Sie auszeichnet ...?

MH: (lächelt) Ja, da ist noch etwas. „Dat Blumenhues“ in Warendorf-Hoetmar kooperiert eng mit uns – sozusagen Trauerfloristik aus erster Hand. Denn auch das ist ein wichtiges Thema. Nicht jeder Florist macht

selbstverständlich schöne und ansprechende Trauerfloristik. Wer zu uns kommt, kann sich auch darauf verlassen.

BW: Ein weiterer Partner von Ihnen ist seit einigen Jahren die ADELTA Bestattungsfinanz. War das für Sie eine sinnvolle Entscheidung?

MH: Allerdings. Die Bestattungskosten überfordern Familien seit dem Wegfall des gesetzlichen Sterbegeldes immer wieder, ich bin häufig auf meinen Rechnungen sitzen geblieben. Das Factoring-System

ist für alle Seiten sinnvoll, auch der Endkunde profitiert davon, zum Beispiel durch Ratenzahlungsmodelle.

Martin Huerkamps Unternehmensegeist, gepaart mit seiner Herzlichkeit, überzeugt uns. Seine Entscheidung für die Premiumdienstleistung des Marktführers ADELTA Bestattungsfinanz hilft dem Familienbetrieb auf dem Weg in die Zukunft – vielleicht sogar bis zur achten Generation. **3**

www.bestattungen-huerkamp.de



Der Meditationsgarten und das Zeitkolumbarium

Ich bleibe's. Bleibe...



Rappold
KAROSSERIEWERK

Fahrzeuge mit höchster Langlebigkeit
und dem höchsten Wiederverkaufswert...

...dank der stabilen, verzinkten Stahlkarosserie



Fahrzeuge mit höchster Funktionalität...

...dank der größten nutzbaren Stauräume seiner Klasse!



Rappold
KAROSSERIEWERK GmbH
Mettmannstr. 147
42489 Wülfrath
Tel.: +49 (0) 2058 89 20-0
Fax: +49 (0) 2058 89 20-42
E-Mail: info@rappold-karosserie.de



mit Konfigurator

<http://www.Rappold-karosserie.de>



www.rappold-karosserie.de
212-1mmosion



Wie viele Bestattungen?

Text: Erasmus A. Baumeister

Für ein Bestattungsunternehmen geht es in Zukunft nicht mehr nur um die Anzahl der Bestattungsaufträge, sondern immer mehr um die Qualität der Bestattungsaufträge. Der Umsatz und besonders der Ertrag sind entscheidend.

Der Bestattungsmarkt ist der langsamste Markt von allen, bundesweit, ja sogar weltweit. Es handelt sich hier um eine Branche, die eben nicht sofort Lust auf ihre angebotene Leistung machen kann. Ob der Bestatter nun außergewöhnlich sympathisch ist, ob er bekannt ist für seine Qualität und die faire Preisgestaltung, ob er wunderschöne Räumlichkeiten oder ein einzigartiges Leistungsspektrum hat, es hilft alles nicht.

Niemand stirbt deswegen sofort. Jeder hat so viel Zeit, wie nur irgend möglich, bis er die Leistungen des Bestatters in Anspruch nehmen möchte oder muss.

Jede andere Branche kann Lust machen auf ein Produkt oder eine Dienstleistung, zur Not über den Preis. Ob Restaurant, Möbelhaus, Versicherung, Boutique etc., wenn der Preis, die Werbung und die Leistung stimmen, dann verkauft sich alles. Natürlich kann ein aktives Bestattungsunternehmen die Menschen im Einzugsgebiet für die Thematik der Bestattungsvorsorge sensibilisieren und hier einen Bedarf wecken, jedoch ist die Zielgruppe hier begrenzt.

Die Langsamkeit der Bestattungsbranche hat den Nachteil, dass für alles mehr Zeit benötigt wird. Eine geschäftliche Expansion dauert länger als in anderen Märkten, der Niedergang eines Bestattungsunternehmens zieht sich über Jahre. Neue Entwicklungen und Ideen brauchen Jahrzehnte, bis der Markt sie akzeptiert. Der Vorteil der Bestattungsbranche ist, dass hier alles mit Verzögerung geschieht und man alle anderen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Entwicklungen abwarten kann, sodass man genau weiß, was kommt.

” Die Leistungen des Bestatters kommen erst nachdem die Menschen Vertrauen haben.

Die aktuellen Strukturen des Lebens in Deutschland werden wir in drei bis fünf Jahren in der Bestattungsbranche begrüßen dürfen.

Es ist Unsinn, die im Schnitt sinkenden Umsätze der Branche einfach nur damit zu entschuldigen, dass die Menschen angeblich weniger Geld haben. Selbstverständlich gibt es immer mehr Menschen mit sehr wenig Geld, aber es gibt auch immer mehr Menschen mit viel Geld. Die bekannte Schere öffnet sich immer weiter.

Der gesamte Discountbereich in Deutschland boomt seit Jahrzehnten. Das Luxus- und Statussegment läuft auch wunderbar. Die Mitte löst sich auf. Karstadt, Quelle, Neckermann, alle sind pleite, weil sie mittelgute Produkte zu mittelguten Preisen angeboten haben, was die Menschen eben nicht mehr interessiert. Von Interesse ist Luxus oder Discount, entweder ... oder. Spannenderweise haben sich aber auch die entsprechenden Kunden verteilt. Menschen mit viel Geld kaufen auch bei Aldi, das ist o. k., da kann man sich sehen lassen, die Qualität ist gut.

Menschen mit wenig Geld essen lieber nichts, um ein statussymboltaugliches Auto zu fahren. Alles hat sich stark verändert, das ist Deutschland 2014. Die Bestattungsbranche läuft verschlafen hinterher.

Der Bestatter verkauft ein Luxusprodukt, eine Luxusdienstleistung. Man kann die verstorbene Oma eben auch in Tschechien für ein paar Hundert Euro verstreuen lassen, ohne alles, die Discountlösung. Damit leben viele Menschen genauso gut wie mit einer individuellen Zeremonie und einem großartigen Friedhofsgrab. Viele aber eben nicht.

Beispiel: Apple verkauft sehr teure Produkte. Handys und Computer mit gleicher Leistung gibt es auch zum halben Preis, trotzdem geht es Apple bestens. Bei der Markteinführung eines neuen Apple-Produkts muss man angeblich drei Tage vor dem Apple Store zelten, damit man überhaupt eins bekommt. Wenn man es für sich selbst braucht, dass zu tun was andere einem sagen, dann ist das eine Möglichkeit, aber es ist nicht nötig. Ich kann dieses Produkt auch ganz normal bestellen und bekomme es am nächsten Tag. Es wird seit Jahren mit dieser Geschichte gearbeitet, weil sie funktioniert. Apple tut so, als ob die eigenen Stückzahlen fürchterlich begrenzt seien, schon ist der hohe Preis unwichtig.

Leider ist die künstliche Verknappung für die Leistungen des Bestatters nicht der richtige Weg, aber perfekte Marketinginstrumentarien transportieren genau die richtigen Argumente für die Zielgruppe jedes einzelnen Bestattungsunternehmens. ▶



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

**SUPER
GÜNSTIG!**

Die Menschen werden nicht über die Leistungen und die Preise erreicht, sondern über eine Geschichte, ein Image, die Authentizität, die Marktposition. Der Bestatter ist nicht groß, laut und bunt, sondern kreativ, geistreich, und überzeugt durch Qualität in seiner Kommunikation. Die Leistungen des Bestatters kommen erst, nachdem die Menschen Vertrauen haben, ihnen die Geschichte gefällt, die Marktposition zu ihrem Wertebild passt und der Bestatter es wert ist, beim ihm einige Tausend Euro auszugeben.

Wenn der Bestatter an der Tür seines Unternehmens den Angehörigen, die sofort mitteilen, dass die Oma ach so schlicht und einfach war, nur resigniert zustimmt, dann ist der Weg zu einer Marktposition im oberen Bereich weit. Ich habe schon oft geschrieben, dass nicht jede deutsche Großmutter schlicht ist, das ist einfach nicht wahr. Nur warum sagen es dann so viele Menschen, wenn sie den Bestatter zum ersten Mal sehen? Ganz einfach, sie erwarten, über den Tisch gezogen zu werden, sie erwarten, dass ihnen etwas aufgeschwatzt wird, was sie nicht wollen. Das macht keiner, trotzdem ist dies das Hauptvorurteil dem Bestatter gegenüber. Die Menschen haben keine Ahnung von der Bestattung, weil sie die nicht wöchentlich kaufen, sondern alle paar Jahrzehnte, und besonders, weil die Bestattungsbranche mit informativer Werbung in den letzten fünfzig Jahren sehr geizig war.

Ich habe gemerkt, dass sich viele Menschen ganz einfach aus Unkenntnis für den unteren Bereich der Möglichkeiten entscheiden und über Ideen und Anregungen sehr dankbar sind, damit ihnen die Bedeutung der Bestattung eines geliebten Menschen bewusst wird. Ich stelle fest, dass immer mehr Menschen, zunächst noch in großen Städten, zu Individualbestattungen tendieren, wenn ein Anbieter hierfür vorhanden ist. Ein Bestattungsunternehmen, das individuelle, persönliche Leistungen verkaufen möchte, muss die Möglichkeiten


kommunizieren, muss den Menschen Ideen vor die Nase legen, muss die Themen Tod und Sterben wieder als Gesprächsstoff beleben. Die Menschen haben keine Ideen, weil diese Thematik einfach viel zu selten vorkommt. Ein gutes Marketingkonzept eines Bestattungsunternehmens legt den Menschen regelmäßig gute, neue, regional passende Ideen vor. Hierfür braucht jedes Unternehmen ein eigenes Konzept, und das kann sich auch jedes Unternehmen leisten, versprochen.


Jedes Bestattungsunternehmen braucht eine Marktposition, genauso wie Aldi, Lidl, Netto, Prada, Gucci und Porsche das eben auch haben. Discount läuft und Luxus eben auch. In beiden Marktsegmenten ist Geld zu verdienen. Im unteren Bereich über Masse, im oberen Bereich durch Qualität. Beides unter einem Dach wird immer schwieriger. Regionale Unterschiede wird es immer geben und die Unternehmensstrukturen zwischen Großstadt und Provinz sind auch extrem. Es wird auch in Zukunft den Bestatter als Vollsortimenter, von der Sozialbestattung bis zur Oberbürgermeister-Beisetzung, geben. Ohne Marktposition, ohne Image, ohne Story-Telling geht das aber auch nicht.

Natürlich wird der Bestatter, der sich im oberen Bereich positioniert, nicht den Kunden ablehnen, der eine simple Bestattung ohne alles bestellt. Aber dieser Bestatter wird diesen Auftrag eben nicht aktiv akquirieren. Dieser Auftrag kommt zufällig rein und wird mit der üblichen Qualität erledigt.

Ernst zu nehmende deutsche Bestattungsunternehmen führen zurzeit Bestattungen zwischen 1.200 € und 4.000 € an reiner Bestatterleistung durch. Der Durchschnitt lag bundesweit in den letzten Jahren bei ca. 2.200 €. An diesem Durchschnitt wird sich nicht viel ändern, aber die Preisspanne wird breiter. Es wird immer mehr Bestattungen für deutlich unter 1.000 € geben und es wird immer mehr Bestattungen für deutlich über 5.000 € geben.

Eine perfekte Marketingkonzeption für ein perfektes Bestattungsunternehmen schafft es schnell, die Marktposition als Ansprechpartner für die obere Hälfte der Bestattungen zu transportieren, ohne die Kunden für die anderen Bereiche zu verschrecken. Die Billigbestattungen werden mehr und sollen gerne weiterhin bei mehr oder weniger seriösen Onlineanbietern landen.

Ich freue mich auf Ihre Fragen hierzu. 

 www.erasmus1248.de



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

Abwechslung gefällig?!

Acryl-Glas Dekorationen & Einrichtungen immer wieder **NEU**



Dekorationen & Einrichtungen für die Aufbahrung und Präsentation aus Acryl-Glas • schlichtes, modernes und zeitloses Design geben Ihrer Aufbahrung oder Ausstellung Leichtigkeit und Großzügigkeit • individuelles Dekorieren – immer wieder neu • Produkte sind miteinander kombinierbar

© Design ist gesetzlich geschützt.

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

Gelungene Trauerfeiern sind Ihre Visitenkarte !



LINN SPRACHVERSTÄRKER Mobile Lautsprechersysteme für Bestattungen

- Hochwertige, robuste Profigeräte, glasklarer Klang, auch auf weite Entfernungen
- Einsetzbar in und vor der Trauerhalle, am Grab, im Friedwald, ...
- Laiensichere Bedienung
- Individuelle Ausstattungen durch Bausteinsystem
- Einspielen ausgewählter Trauermusik möglich
- Kürzeste Aufbauzeiten dank:
 - drahtloser Mikrofontechnik
 - netzunabhängigem Akkubetrieb
- **Unverbindlicher Teststellungsservice**
- Wir betreuen Sie auch nach dem Kauf, eigene Technikabteilung - schnelle Bearbeitung



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

Profitieren Sie von unserem **Beratungsservice** !
Unter 02234 / 200 40 40 stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Oder besuchen Sie uns unter:
www.linn-sprachverstaerker.de



Früher war alles ...



Frank-Eric Müller
Inhaber der
Bestatter-Akademie GbR

Sie kennen ihn auch, jenen Satz, der uns schon als Jugendliche verfolgte und uns mitunter in den Wahnsinn trieb. Sie können ihn alle mitbeten. Dieser Satz lautet: „Früher war alles besser!“ Das ist Unsinn im Quadrat! Heute wissen wir das. Nichts war früher besser! „Früher war manches früher“, so Jochen Malmshaimer, aber früher war nicht alles besser.

Obwohl! Für Bestatter anscheinend schon. Da wurde geboren, da wurde gestorben. Wenn es so weit war, ging man zum Bestatter, fertig – zumal es nur einen am Ort gab. Dass sich Bestattungshäuser auf diesem Status quo lange Zeit ausgeruht haben, ist bekannt. Bekannt ist aber auch, dass sich die Zeiten permanent ändern. Heute sieht die Bestatterwirklichkeit anders aus: mehr Mitbewerber, steigender Anspruch der Angehörigen oder höhere Erwartungen an Leistungen. Irgendwann wurde Werbung nötig, der Ausbau des eigenen Services entpuppte

sich als notwendiges Überlebenssthema. Mittlerweile hat die Branche auch verstanden, dass man in „gutes Personal“ investieren sollte. Solide und effektive Weiterbildungen, Qualifikationen, Schulungen und Ausbildungen steigern den Umsatz. Der Satz „Das haben wir immer so gemacht!“ ist für kein Unternehmen eine Absicherung der Zukunft. Wer überleben will, muss flexibel werden und bleiben. Aber! Wie kann man sich auf Veränderungsprozesse vorbereiten? Vor allem dann, wenn nicht die Konkurrenz oder die eigenen Mitarbeiter zum Problem werden, sondern die Kunden, die immer höhere individuelle Ansprüche stellen? Niemals hundertprozentig. Die Chancen, das eigene Unternehmen am Markt zu halten und gar noch auszubauen, lassen sich jedoch erhöhen. Eben dann, wenn Bestatter schon heute erkennen, wie ihr Umfeld morgen aussehen könnte und wahrscheinlich aussehen wird. Diese Chancen werden allerdings

oft nur zufällig entdeckt und nicht systematisch gesucht. Ein Problem gerade von kleinen und mittelständigen Unternehmen ist es auch, dass solch mögliche Entdeckungen nicht entsprechend bearbeitet werden. Die Aufgabe heißt Zukunftsmanagement. Was Banken, Schulen und Betriebe der unterschiedlichsten Couleur längst erkannt haben, gilt auch für Bestatter. Sich heute auf das Morgen vorzubereiten, ist überlebenswichtig.

**Wie kann das aber konkret aussehen?
Fünf Schritte könnten helfen.**

Schritt eins:

Installation eines Ist-Soll-Barometers

Dieser vorbereitende Schritt ist nichts anderes als die Evaluierung eines Bestattungsvorgangs in Form eines Fragebogens zur Fremdeinschätzung Ihres Unternehmens seitens der Kunden. Klingt komplizierter, als es ist. Dass, was Sie dazu brauchen, ist ein guter Fragebogen und Mut. Haben Sie den Mut, sich und Ihre Arbeit nach der Trauerfeier von den Kunden bewerten zu lassen? Das könnte im ersten Moment unangenehm sein, hilft aber enorm, sich punktuell zu verbessern. Je detaillierter Sie diesen Fragebogen entwickeln, desto vorteilhafter für Ihr Unternehmen in Zukunft.

Schritt zwei:

Verwendung des Vier-Phasen-Beschleunigers
In diesem Schritt sammeln Sie weitere Fakten, indem Sie externe Informationen und Netzwerke nutzen.

Phase 1: Sammeln Sie Statistiken und Einschätzungen Ihrer Stadt und Region zu folgenden Themen: Bevölkerungsentwicklung, Altersentwicklung und wirtschaftliche Entwicklung in den nächsten zehn Jahren. Ferner Statistiken über Einkommen und Sozialstruktur der Bevölkerung in Ihrer Region und der Entwicklung der Religionszugehörigkeit in der nächsten Zeit.

Phase 2: Stellen Sie sich die Frage: „Welche Chancen liegen in der möglichen Entwicklung?“ Sammeln Sie so viele Stichworte wie möglich.

„
Die Veränderung
als Chance
verstehen.“

Phase 3: Stellen Sie sich die Frage: „Welche Risiken stecken in der möglichen Entwicklung für mein Unternehmen?“ Sammeln Sie so viel wie möglich.

Phase 4: Stellen Sie sich die Frage: „Was könnte noch passieren?“ Versuchen Sie dem nicht einkalkulierbaren Überraschungsmoment des Zufalls auf die Spur zu kommen. Sammeln Sie.

Schritt drei: Die Sitzung am leeren Tisch

An diesem Punkt kommen Ihre Mitarbeiter ins Spiel. Sie werden sie gerade jetzt brauchen. Die Sitzung am leeren Tisch ist eine Besprechung mit allen Ihren Mitarbeitern. Es ist ein Gespräch ohne Stifte, Notizblöcke, Aufzeichnungen, vor allem ohne Telefon. Lassen Sie sich nicht stören. Erklären Sie Ihren Mitarbeitern, was Sie gesammelt haben und welche Ergebnisse Sie aus Schritt eins ziehen. Eröffnen Sie die nun folgende Diskussion mit der Frage: „Was sollten wir als Bestattungsunternehmen hinsichtlich dieser Fakten und Prognosen tun?“

Und dann: „Spinnen“ Sie mal drauflos. Jeder darf alles sagen. Man muss nicht alles kommentieren. Vielleicht erleben Sie es, dass ein Gedanke eines Mitarbeiters einen neuen bei einem anderen Mitarbeiter entstehen lässt. So nehmen Sie Ihr Team in einem enorm wichtigen Prozess Ihres Unter-

nehmens mit. Visionsentwicklung ist eine Tätigkeit, die in den meisten Wirtschaftsunternehmen längst Einzug gehalten hat. In dieser „Zukunftswerkstatt“ könnten folgende Fragen eine Rolle spielen: Was haben wir bislang nicht gemacht? Wie gehen strategisch verwandte Branchen mit der Situation um? Wie können wir welche Elemente unserer heutigen Lösungen und Angebote verändern? Welche Traditionen könnten wir brechen? Welche sinnvollen Vernetzungen und Synergien könnten wir mit anderen Bestattern eingehen?

Schritt vier: In Stein meißeln

Entweder allein in Ihrem Büro oder mit Ihren Mitarbeitern zusammen geht es nun um eine Auflistung der besten, innovativsten und für Sie wertvollsten Ideen. Schreiben Sie alle Ideen auf. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter die Liste priorisieren. Was ist davon das Wichtigste, was das Zweitwichtigste usw. Nehmen Sie nun die ersten fünf Ergebnisse zur Verbesserung Ihrer Situation und meißeln Sie diese in Stein, indem Sie das ab jetzt umsetzen! Und zwar in der Form, dass Sie innerhalb der nächsten 72 Stunden die ersten konkreten Schritte zur Umsetzung beginnen.

Schritt fünf:

Veränderung als Chance verstehen

Man sagt, dass nichts so sicher ist wie das „Amen“ in der Kirche. Mit Sicherheit aber wird es auch immer Veränderungen geben. Sie sind manchmal schmerzhaft, mit Angst und Verlusten verbunden, schwierig, risikoreich, ein Zustand zwischen Hoffen und Verzagen, aber die einzige Chance für die Zukunft. Denn das Leben ist Veränderung.

Diese fünf Schritte könnten eine Hilfe sein und dennoch ist die Zukunft nicht hundertprozentig planbar. Auf die Zukunft aber gut vorbereitet zu sein, egal was kommt, hilft, in Veränderungssituationen schneller und adäquater reagieren zu können. ➤

➤ www.bestatter-akademie.de

Umsatz macht ansteigenden Rabatt

... mit dem neuen Bonus-System bei U. Conen ®

Text: Britta Schaible

Das traditionelle Familienunternehmen UDO CONEN®-bestatterkleidung.com ist nun seit fast schon 20 Jahren der marktführende Textil-Anbieter in der Bestattungsbranche. Hier werden Traditionen gepflegt und durch regelmäßige Innovationen ergänzt. Die Sortimentsvielfalt und ein freundlicher Kundenservice werden den hohen Kundenansprüchen stets gerecht. Durch die Errichtung des neuen und modernen Web-shops hat die Firma Conen ihren Service durch einen ganz wichtigen Punkt erweitert: Hier wird die Kundentreue belohnt.

Stefan Olschowsky, 34 Jahre, ist der neue Produktmanager des Hauses und die rechte Hand der Eheleute Conen, die das Unternehmen in den 90er-Jahren des vergangenen Jahrhunderts gegründet haben. Der neue Webshop ist besonders zeitgemäß und zeigt, dass man sich mit Berufskleidung heute nicht mehr verstecken muss – ganz im Gegenteil. Das Angebot hält für jeden Geschmack etwas bereit, auch die Farben, Schnitte, Stoffe und Kombinationen sind vielseitig und können typgerecht bestellt werden. Für die Bestattungswelt hat sich Herr Olschowsky Zeit genommen, um einige wichtige Fragen zu klären.

BW: Was ist denn jetzt alles neu auf Ihrer „altbekanntem“ Webseite *bestatterkleidung.com* von U. Conen®?

SO: Oh, wo soll ich da nur anfangen (er lächelt). Ich denke, die größte Erneuerung für die Zukunft ist die Einführung eines Kundenrabattsystems. Das ist bei einem reinen Bestatter-Fachausstatter Textil das erste Mal, dass so eine kundenspezifische Auswertung der Umsätze pro Jahr

professionell erfolgen wird. Um es kurz zu sagen, bei uns soll es trotz aller Neuerungen leicht verständlich, also „EINFACH“ bleiben. Im Kern geht es also darum, je mehr ein Kunde im laufenden Jahr kauft, umso mehr Rabatt (Bonus) bekommt der Kunde im Folgejahr. Jahr für Jahr. Diesen Vorteil bekommt der Bestatter dann natürlich mitgeteilt und nur er kann in seinem „persönlichen Shop“ dann auch gleich seinen neuen Preis-Vorteil erkennen.

BW: Das klingt ja super für die Kunden. Wie wird so etwas denn realisiert?

SO: Das ist nicht so schwer. Dank unseres neuen Shopsystems ist es uns möglich, mit einem Rabattsystem (Bonuskarte) zu arbeiten. Alle kaufenden Kunden erhalten ab

jetzt innerhalb weniger Tage nicht nur die Ware, sondern auch ihre persönliche Kundenbonuskarte. Danach ist er dafür registriert und kann an der jährlichen Auswertung teilnehmen. Jeder Kunde, der so eine Kundenkarte besitzt und verwendet, wird auch immer seine eigenen Preise in „seinem Shop“ sehen. Das erklärt auch, warum wir uns entschieden haben, alle Preise erst nach einem Log-in anzeigen zu lassen. Eines kommt zur Erleichterung noch dazu: Der Kunde findet auf der Rückseite der Bonusrabattkarte alle nötigen Informationen für seinen Log-in, für seinen ganz persönlichen Zugang in „seinem Shop“, und mit dieser speziellen Anmeldung bezahlt er schon keine allgemeinen Listenpreise mehr. Diese Regelung macht wirklich Sinn. Es gibt na-

türlich auch Kunden, die nur einmal kaufen oder Privatkunden sind. Warum soll unser Stammkunde keinen Vorteil haben? So können wir allen Kunden gerecht werden.

BW: Das klingt sehr fair und einfach. Jetzt sind wir aber noch neugieriger geworden. Welche speziellen Neuerungen gibt es denn außerdem?

SO: Eine superneue Investition/Innovation ist der Textil-SET-Konfigurator für die Shop-Bestellungen. Dieser erlaubt dem Kunden z. B. sein Anzug-Set individuell und zugleich komplett zu bestellen. Als Beispiel: das Udo Conen® Profi-4er-Set. Dieses besteht aus einem Sakko, einer Weste und zwei Hosen. Der Kunde kann nun für jede Position die Größe und Farbe frei auswählen. Er kann das Sakko in der Größe 48, die Weste in Größe 24 und die Hose in Größe 50 bestellen. Wir bezeichnen dies als die moderne Textilbestellung im Baukastensystem. So kann man auch das Sakko, die Weste und eine Hose in Schwarz und nur eine Hose (von zwei Hosen) in Anthrazit bestellen. Es ist wirklich ganz übersichtlich und leicht verständlich. So macht die Internetbestellung doch auch allen Kunden Freude.

Eine weitere Bereicherung ist die Unterstützung von Azubis für den Bestatterberuf. Wir haben eigens für die Auszubildenden eine (Menü-)Kategorie, wo ausgewählte Produkte in Sachen Preis/Leistung zu finden sind. Alle Produkte sind auch mit dem neuen Logo

AZUBI CONEN® versehen. Der Azubi sendet uns seine Daten und wir erstellen für den Betrieb oder den Azubi ein Sonderangebot.

BW: Ich habe gelesen, Sie besticken ab sofort alle Hemden für Bestatter kostenfrei. Stimmt dies denn wirklich so? Habe ich es richtig verstanden, wäre das ja wirklich sensationell.

SO: (er lächelt wieder) Das ist das Thema 2014/2015 für uns. Wir haben mit der Einführung des neuen Shopsystems fast drei Jahre Arbeit hinter uns und können nun stolz sagen: Bei uns gibt es jetzt eine EXTRA RUBRIK für Hemden-Einstickungen. Alle Hemden können ab zwölf Artikel je Auftrag kostenfrei mit der Direkteinstickung versehen werden. Ohne Hemdenpreis-Aufschlag! Wenn kein Programm vorhanden ist, erstellen wir es! Wir haben mit einem Kooperationspartner aus dem Stickhandwerk die Basis schaffen können, Bestattungsunternehmen dieses sensationelle Angebot bereitstellen zu können. Die Details dazu sollen ein kleines Betriebsgeheimnis bleiben.

BW: Es sieht so aus, als hätten Sie an alles gedacht. Wie ist es mit den Artikeln, die man nach mehreren Monaten oder Jahren wieder neu bestellen möchte? Sie prägen den Begriff Nachliefergarantie in dem Shop dazu neu?

SO: Ja, schon, denn nach drei Jahren Arbeit sollten wir an alles gedacht haben. Das

war der Sinn und Zweck dieser Arbeit. Wir haben eine mehrjährige Nachliefergarantie für fast alle Artikel. Das ist uns sehr wichtig, da wir ja schließlich nur qualitativ hochwertige Bekleidung produzieren und verkaufen, die natürlich auch, bei sachgemäßer Behandlung, mehrere Jahre hält. Und wenn ein Bestatter immer gleich gute Produkte erwirbt, dann fühlt er sich bei der Arbeit gut und der Kunde erkennt dies ja auch – nicht zuletzt optisch. Es gibt nichts Schlimmeres, als wenn dann z. B. drei Mitarbeiter andere Hemden tragen als die fünf Kollegen, die „vorgestern“ eingekleidet wurden. Deshalb ist die Nachliefergarantie die oberste Priorität bei Udo Conen® geworden.

BW: Vielen Dank, Herr Olschowsky, für das sehr aufschlussreiche Interview!

SO: Ich habe zu danken und möchte noch auf eines hinweisen: Wir haben eine spezielle Kategorie auf unserer Startseite. Diese ist unter dem Motto LAGERLEICHEN zu finden. Wie der Name schon verrät, haben wir also auch Leichen im Keller (erschmunzelt), doch unsere kann man käuflich erwerben. Dort sind Restposten zu unglaublich günstigen Preisen zu finden. Reinschauen lohnt sich auf jeden Fall. Dies gilt natürlich nur für Stammkunden. ☘

www.bestatterkleidung.com

Anzahl der Sozialbestattungen steigt

Wie kommt der Bestatter schneller an sein Geld?

Die Anzahl der Menschen, die sich die Bestattung eines verstorbenen Angehörigen nicht mehr selbst leisten können, steigt bundesweit deutlich an.

Nach Auswertung des Statistischen Bundesamtes wurde 2011 in Deutschland 23.032 Menschen die von ihnen beantragte Übernahme der Kosten bewilligt. Die Ausgaben der Sozialämter lagen der Statistik zufolge bundesweit bei ca. 57,6 Mio. Euro. Noch 2006 waren es nur etwa 41 Mio. Euro, damals wurden lediglich 13.800 Menschen die Kosten für die Bestattung erstattet. Die Ausgaben für Sozialbestattungen steigen aufgrund von steigender Armut und Überalterung demnach kontinuierlich.

Sozialamtsbestattungen sind für die Bestatter eine besondere Herausforderung. Zum einen sind die Kosten für die Begräbnisse in Deutschland rasant gestiegen, gleichzeitig sinken die durchschnittlichen Zahlungen der Sozialämter. Hinzu kommt, dass durch die schleppende Zahlung der Sozialämter die Bestatter z. T. sehr lange auf ihr Geld warten müssen. Drei Monate und auch wesentlich länger wird der Forderungsbestand des Bestatters nicht ausgeglichen.



Heribert Portner Sepulkralmarkt, Leiter Vertrieb Region Süd/Ost

Hilfe und Entlastung für die Bestatter kann da die Partnerschaft zur ADELTA.FINANZ AG bieten. Der Premiumdienstleister unterscheidet sich von anderen Factoringunternehmen, da auch Sozialbestattungen angekauft werden. Die ADELTA.FINANZ AG

hat sich dafür entschieden, dem Bestatter eine vollumfängliche Entlastung für diese Vorgänge zu liefern. Die Forderung der Sozialbestattung wird, genau wie alle anderen geprüften Forderungen, innerhalb von 48 Stunden abzgl. der Abrechnungsgebühr an den Bestatter ausgezahlt. Auch die zeit- aufwendige Bearbeitung, d. h. die gesamte Kommunikation mit Hinterbliebenen und den Sozialämtern, wird übernommen, um den Prozess zu unterstützen.

Factoring, nämlich der Ankauf der Forderung, ist nur ein Baustein der umfangreichen Dienstleistungen der ADELTA.FINANZ AG. Neben der Abwicklung von Ratenzahlungsvereinbarungen, der Betreuung von Nachlass- und Erbschaftsangelegenheiten, der Abwicklung von Sterbegeldversicherungen, der Bearbeitung von Betreuungsverhältnissen und einer Menge weiterer Vorgänge, die jeder Bestatter aus dem Tagesgeschäft kennt, werden also auch Sozialbestattungen abgewickelt.

Die ADELTA.FINANZ AG bietet interessierten Bestattern ein persönliches und unverbindliches Informationsgespräch an.

www.adeltafinanz.com

Aktuelle Trends im Bestattungswesen

Prof. Dr. Dr. Tade M. Spranger

Erd- und Feuerbestattungen bilden in Deutschland seit gut hundert Jahren die klassischen Bestattungsarten, zwischen denen gleichberechtigt gewählt werden kann.

Diese vermeintlich statische Situation hat sich in den vergangenen Jahren aber zunehmend als dynamisch erwiesen: Insbesondere im Bereich der Feuerbestattung treten immer neue Variationen auf, die die Auswahl für den Verbraucher deutlich erweitern und umgekehrt für den Kreis der Anbieter zusätzliche Optionen bzw. Betätigungsfelder eröffnen. Der vorliegende Beitrag gibt eine kurze Übersicht über die aktuelle und künftige Marktsituation und geht dabei auch auf einige der zentralen rechtlichen Implikationen ein.

Bei der zahlenmäßig und auch ökonomisch bedeutsamsten Feuerbestattungsvariante dürfte es sich um die Baum- bzw. Pflanzenbestattung in Bestattungswäldern handeln. Während sich einige der angebotenen Flächen als integrale Bestandteile „klassischer“ Friedhöfe zeigen, bieten die Marktführer hingegen spezielle Waldflächen an, die exklusiv dieser Form der Beisetzung vorbehalten sind. Unter rechtlichen Gesichtspunkten handelt es sich hierbei in aller Regel um sogenannte öffentlich-private Partnerschaften, bei denen die Trägerschaft öffentlich (also kommunal oder auch kirchlich) bleibt, wohingegen der alltägliche Betrieb durch den privaten Partner übernommen wird. Üblicherweise liegen, da es sich nach wie vor um öffentliche Friedhöfe handelt, sowohl eine entsprechende Benutzungssatzung als auch eine korrespondierende Gebührensatzung vor. Vor allem aber stellt ein Betreibervertrag sicher, dass die jeweiligen Rechte und Pflichten klar umrissen sind, damit so wichtige Aspekte wie Haftung oder Gebührenbeitreibung vorab rechtssicher geklärt werden.



Foto: © flae6/fotolia.com

Besonderer Beliebtheit erfreuen sich derzeit auch diejenigen Angebote, bei denen ein Teil der Totenasche entnommen wird, um individuelle Trauerformen – etwa in Gestalt von Mini-Urnen oder Amuletten – zu ermöglichen. Hier wird immer wieder vorgebracht, dass diese Form der Ascheentnahme unzulässig sei, weil die bestehende Landesfriedhofs- und Bestattungsgesetze eine vollständige Verfüllung der Totenasche verlangen würden. Allerdings muss insoweit genauer hingeschaut werden: Keines der aktuellen Landesgesetze verlangt ausdrücklich eine 100%ige Verfüllung der Asche des Verstorbenen; vielmehr ist lediglich die Rede davon, dass „die“ Asche verfüllt werden muss. Da eine 100%ige Verfüllung jedoch aus technischen Gründen nicht einmal annähernd erreicht werden kann, wäre eine solche Forderung des Gesetzgebers nicht zu rechtfertigen. Die besseren Gründe sprechen also dafür, dass die Entnahme geringer Aschebestandteile zulässig ist – dies umso

mehr, als das entsprechende Prozedere auf die Verwirklichung der (auch verfassungsrechtlich geschützten) Wünsche des Verstorbenen/der Angehörigen zielt.

In eine ähnliche Richtung weisen ferner verschiedene Angebote, die auf eine Modifikation oder Weiterverarbeitung der Totenasche zielen. So bietet etwa die Firma Mevisto ein Verfahren an, das es ermöglicht, mit aus der Asche gewonnenen Elementen personalisierte Saphire oder Rubine entstehen zu lassen. Die Verarbeitung der entnommenen Teilmenge der Totenasche und der erforderlichen Elemente erfolgt zulässigerweise in Österreich und bemisst sich von vornherein nicht nach deutschem Recht. Da auch die Voraussetzungen eines Urnenversandes ins Ausland (Nachweis einer Bestattungsmöglichkeit etc.) erfüllt werden, stehen einer Freigabe der Urne keine rechtlichen Gesichtspunkte entgegen. Der anschließend nach Deutschland zurückgeführte Edelstein ist rechtlich wie praktisch mit der Totenasche nicht mehr identisch und unterliegt daher (selbstverständlich) auch nicht dem Friedhofs- und Bestattungszwang.

In Deutschland (noch) unzulässig ist hingegen die Flussbestattung. Die derzeit am Markt befindlichen Angebote sorgen korrekterweise für eine Ausstreuerung in den Binnengewässern europäischer Nachbarstaaten, in denen diese Beisetzungszulässig ist. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich übrigens, dass Flussbestattungen auch in Deutschland nicht per se verboten werden müssten – aktuell wird daher auch in Bremen auf politischer Ebene darüber diskutiert, „Weserbestattungen“ zuzulassen. Sollte es tatsächlich zu einer solchen Freigabe kommen, so ist zu erwarten, dass zahlreiche andere Bundesländer bald „nachziehen“ werden.

tadespranger@web.de

HIMMELSFÄHRE
Kindersarg & Urnenbestattungsgefäß

GABRIELE HAAS
RATZEBURGSTRASSE 12
16225 EBERSWALDE

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

WWW.HIMMELSFAEHRE.DE

Erinnerungen an die Trauerfeier

Das Fotobuch memorius

Text: Britta Schaible

Der Abschied von einem Menschen ist immer ein ganz persönlicher Moment. Die Erinnerungen daran können mit einem individuellen Fotobuch festgehalten werden. Die Trauerfeier und der Austausch von Erinnerungen sind ganz wichtige Schritte für eine erfolgreiche Trauerbewältigung. Umso schöner ist es, die Fotos des Abschieds in einem ganz persönlichen und stilvollen Buch aufzubewahren, auf das man immer zugreifen kann. Mit dem memorius Fotobuch können Sie für Ihre Kunden ein besonderes Erinnerungsstück gestalten.

Dabei gibt es zwei Möglichkeiten: Das Fotobuch kann mithilfe einer speziellen und kinderleicht zu bedienenden Software erstellt werden. Alternativ bietet das Team von der Firma memorius auch seine Hilfe an.

memorius hat sich auf die Erstellung und Produktion von Fotobüchern für Trauerfeiern spezialisiert. Die Mitarbeiter sind entweder selbst Bestatter oder haben langjährige Erfahrung mit der Fotografie von Trauerfeiern.

memorius bietet Ihnen Unterstützung vom Foto bis zum Buch. Der besondere Service für Bestatter: Sonderkonditionen, Musterbücher (CDs), Beratung und Unterstützung bei der Installation der Software und der Erstellung der Fotobücher sowie weitere Hilfestellungen.

Die Mitarbeiter von memorius stehen Ihnen gerne unter den nachfolgenden Kontaktdaten zur Verfügung:

memorius
Am Dorfplatz 4 · 23867 Tönningstedt
Tel. 040-644 232 99
www.memorius.de



Foto: memorius

Der Markt hat entschieden!

Die überwältigende Resonanz der BEFA auf die exklusiven Kollektionen von mo van de kamp sichern den Fortbestand der Marke.

Jede Geschäftsgründung ist mit Risiken verbunden. Dies musste Peggy Morenz im Januar dieses Jahres leidvoll erfahren, als sie die zyklischen Schwankungen vom letzten Herbst nicht mehr abfedern konnte. Sie konnte ihr junges Unternehmen nicht über den Winter retten. Peggy Morenz wollte die Besonderheit der mo van de kamp'schen Kollektionen jedoch unbedingt erhalten. Einen idealen Partner für ihr Engagement hat sie mit der Fa. Völsing gefunden. Beide vereinbarten eine erste Vorstellung der Zusammenarbeit auf der BEFA 2014 in Düsseldorf. Die Resonanz auf der Messe war viel größer als erwartet. Peggy Morenz: „mo van de kamp bleibt ein Name für hochwertiges Produktdesign. Volker Völsing ist ein professioneller Partner für die Produktion und den Vertrieb meines Sortiments.“



Peggy Morenz
mo van de kamp



Foto: mo van de kamp

Peggy Morenz sammelte Erfahrung als Marken- und Produktmanagerin bei Villeroy & Boch, Rosenthal und Leonardo. Sie beschäftigte sich mit dem Aufbau von Marken und eigenständigen Kollektionen von der ersten Idee bis zur Umsetzung. Ihr besonderes Interesse allerdings galt der Markenführung, also einer planmäßigen Umstrukturierung über die Zeit. Mit mo van de kamp hat sie bewiesen,

dass sich die Erkenntnisse der Tischkultur ohne Weiteres auf die Bestattungsbranche übertragen lassen. Sie bleibt der Branche mit ihrem neu gegründeten Büro Peggy Morenz Konzeptionen erhalten. Mit ihrem Netzwerk professioneller (Innen-)Architekten, Designer, Grafiker, Foto-

grafen und Floristen wird sie modernen und leistungsfähigen Unternehmen auch in Zukunft zur Verfügung stehen.

www.movandekamp.de
www.voelsing.de

Urnen, natürlich schön

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

**SEEBESTATTUNG
AB BÜSUM/NORDSEE**

Die letzte Ruhe auf See

REEDEREI
HG. RAHDER

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



Die BEFA 2014

Eine kleine Nachlese


Fotos: Stefan Uellendahl

Sonnige Maitage in Düsseldorf ... besser hätte die BEFA wettermäßig nicht unterstützt werden können.

Entsprechend war auch die Atmosphäre vom 29.–31. Mai in den Düsseldorfer Messehallen. Über 250 Aussteller freuten sich über den regen Besuch des Fachpublikums der Bestattungsbranche. Neben den bundesweit ansässigen Herstellern waren auch viele internationale Unternehmen sowie das entsprechende Publikum vertreten.

Auf den modernen und freundlich gestalteten Messeständen informierten die Aussteller über ihr Sortiment oder ihr Dienstleistungsangebot und luden die Besucher zum weiteren Austausch oder Verweilen auf ein Heiß- oder Kaltgetränk ein. Mit Gewissheit lässt sich sagen, dass auch der Bestattungsmarkt versucht, den Trends von heute gerecht zu werden. Das stetig wachsende Umweltbewusstsein spiegelt sich z. B. schon in vielen Produktionen von Särgen und Urnen wieder. Verwendet werden z. B. Naturmaterialien wie Filz, Wolle, Korb- und Weidengeflechte. Welche Lösungen gibt es, wenn sich niemand um die Grabpflege kümmern kann? Hierfür wurde das Grab „Ewig Nah“ entwickelt und auf der Messe vorgestellt: ein mit moderner Technik ausgestattetes Grab, das sich selbst bewässert. Individualität kennt keine Grenzen und so sticht der apfelgrüne Sarg beson-

ders hervor. Und auch der Glamour-Aspekt muss innerhalb der heutigen Trends für die unterirdische Welt berücksichtigt werden: z. B. eine Swarovski-Urne, die den Besucher geradezu pompös anstrahlt. Neben den vielfältigen Produktneuheiten sind es aber auch die Dienstleister, die durch ihr Angebot den Alltag im Bestattungshaus erleichtern. Bürokratie, Rechnungswesen und Schriftverkehr können das Kerngeschäft des Bestatters doch erheblich beschweren ... gut, dass es hier Partner gibt, die für Entlastung sorgen. Abgerundet wurden die BEFA-Tage durch Fachvorträge sowie ein ausgelassenes Beisammensein in den ausgewählten Kultur- und Gastronomiebetrieben der Stadt Düsseldorf.


Jetzt freuen wir uns alle auf erfolgreiche Kooperationen ... und natürlich auf die nächste BEFA im Jahr 2018. 

Im Gespräch bleiben. Dran bleiben.

Darum Bestattertag ... mit Erfolg in die Zukunft!

Die Veranstaltung Bestattertag ist ein ideales Kolloquium mit persönlichem Ambiente für alle Bereiche, die für Ihr Unternehmen wichtig sind: Architektur, Marketing, Finanzdienstleistungen oder Verkaufspsychologie und Kommunikation. Lassen Sie sich inspirieren von den verschiedenen Fachvorträgen, die auch sicherlich für Ihr Haus interessant und zukunftsweisend sind. Der Austausch von Erfahrungen mit Experten und Kollegen aus der Bestattungsbranche ist nicht nur interessant sondern auch besonders hilfreich bei der Planung und erfolgreichen Umsetzung von neuen Vorhaben. Die Veranstaltung findet bundesweit regelmäßig statt.

Durch die kurzen Referate wird es aber nie langweilig und der Zeiteinsatz von einem halben Tag ist eine lohnende Investition in unsere unternehmerische Zukunft. Wer mit seinem Unternehmen weiter kommen will, wird am Besuch des Bestattertags nicht vorbei kommen. Zu viele Veränderungen in der Gesellschaft und somit

auch im Bestattungswesen verlangen auch ein strategisches Umdenken der Inhaber/Innen von Bestattungsunternehmen. Wir fühlen und sehr gut vorbereitet für die Herausforderungen in der Zukunft.“ 

 www.bestattertag.de



Michaela & Michael Harter
Bestattungen Harter,
Schiltach

„Für uns war der Besuch des Bestattertags in jeder Hinsicht ein Gewinn. In mehreren kurzweiligen Vorträgen von kompetenten Referenten, wurden verschiedene Themen des Bestattungswesens erörtert. Manche tangieren unser Geschäft mehr – andere weniger.“

PIETA DRESDEN
Fachmesse für Bestattungsbedarf und Friedhofstechnik

29.–31. MAI 2015

An allen Tagen Vortragsprogramm:
»EINE BRANCHE AUF NEUEN WEGEN«

MESSE DRESDEN
www.pieta-messe.de

Motivierende Kommunikation zwischen Chefs und Mitarbeitern

Tipps für eine erfolgreiche Zusammenarbeit, die Spaß macht

Teil 8: Mögen und gern haben ...

Text: Dorothea Sorge-Werres

Liebe Führungskraft,
mögen Sie Menschen? Nein? Warum wollen Sie sie dann führen? Es gibt Vorgesetzte, die ihre Launen oder ihren Beziehungsfrust an ihren Mitarbeitern auslassen und sich nicht sonderlich für sie als Menschen interessieren. Dass das auf die Dauer nicht gut gehen kann, versteht sich von selbst. Deshalb: Versuchen Sie, eine gute zwischenmenschliche Beziehung zu Ihren Mitarbeitern zu pflegen. Sie werden es mit Ihrer Führungsaufgabe einfacher haben.

das müssen Sie auch nicht unbedingt, obwohl das viel einfacher für Sie wäre. Was Sie aber schon tun sollten ist, Ihren Chef als Menschen zu sehen und nicht nur als Chef. Andernfalls ist die Gefahr groß, dass Sie nur noch die Rolle in ihm/ihr sehen. Eine Rolle, an die Sie hohe Ansprüche richten können, ohne sich klarzumachen, dass es ein Mensch ist, der dahintersteckt. Ein Mensch mit Stärken und Schwächen, keine Maschine, die den perfekten Chef verkörpert. Ihr Chef ist eben auch nur ein Mensch.

Liebe/-r Mitarbeiter/-in,
mögen Sie Ihre Führungskraft? Nein? Nun,

Pflegen Sie gute zwischenmenschliche Beziehungen – das macht vieles einfacher.

Die Bestatter-Akademie – Ihr Weg zum Erfolg

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

Nachgelesen

In dieser Ausgabe möchten wir Ihnen zwei interessante Titel zu den Themen Sterbebegleitung sowie die Bedeutung und Wirkung unserer Träume in Zeiten der Trauer vorstellen.



Willy Peter Müller

Trauer in Träumen

Traumbilder können helfen und heilen

Edition Leidfaden,
Basisqualifikation Trauerbegleitung
126 Seiten, kartoniert
€ 14,99 D/€ 15,50 A/SFr 20,90
ISBN 978-3-525-40236-8
Verlagsprogramm unter www.v-r.de

Angelika Thaysen

Ich stehe dir bei

Sterbende und ihre Angehörigen trösten und begleiten

Gütersloher Verlagshaus
159 Seiten, Broschur
€ 14,99 D/€ 15,50 A/SFr 21,90* (*empf. VK)
ISBN 978-3-579-07304-0
Verlagsprogramm unter www.gtvh.de

Der Trauerprozess spielt sich besonders im Unbewussten ab. Dazu geben Träume Information und Hilfestellung. Der Traumexperte Willy Peter Müller gibt konkrete Hilfestellungen und Tipps, um Träume zu verstehen und in der Trauerbegleitung zu nutzen.

Der beste Zugang zum Unbewussten ist der Traum. Träume können Auskunft geben zu Fragen in einer Trauersituation. Träume können die Wahrheit zeigen und sogar Lösungsvorschläge enthalten. Damit sind sie für die Trauerarbeit sehr förderlich. Das Buch richtet sich an Trauerbegleiter, die die Träume ihrer Klienten als wichtige Botschaft verstehen wollen. Neben Erläuterungen über das Wesen des Trauerns und die Theorie des Träumens werden sieben goldene Regeln für die praktische Traumdeutung vorgestellt.

Dieses Buch hilft allen, die beruflich oder im privaten Umfeld in der Betreuung von Schwerkranken und Sterbenden und deren Angehörigen engagiert sind. Es hilft, mit der Krise, die Krankheit und Sterben bedeuten, umzugehen, indem es Sachkunde zu den Themen „schwere Krankheit“ und „Sterben“ vermittelt. Eine Fülle von praktischen Anregungen für die konkrete Gestaltung von Beziehungen zu schwer kranken und sterbenden Menschen. Zahlreiche Beispiele aus der Erfahrung der Verfasserin veranschaulichen das Vorgestellte. Nicht zuletzt bietet Angelika Thaysen auch Unterstützung für die Helfer, damit diese sich in ihrem Engagement nicht aufreiben. Literaturempfehlungen im Umgang mit Krankheit, Abschied und Trauer können den Betroffenen helfen und neue Perspektiven aufzeigen.

Ihr Bestatter-Schaufenster ...

- ... ist der erste Kundenkontakt.
- ... spricht Tag & Nacht für Sie.
- ... macht neugierig.
- ... schafft Vertrauen.
- ... ist die preisgünstigste Werbefläche.

Bestatter

Schaufenster

Stimmt das alles?

Machen Sie den ersten Schritt!

Sie wählen aus.

Wir bauen auf.

Telefon

0231
58 68 03 051

www.bestatterschaufenster.de

info@bestatterschaufenster.de

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

exklusiv und individuell

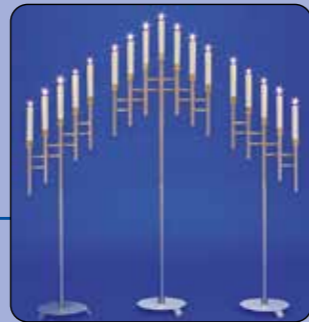
Seebestattungs-Reederei Albrecht · Friedrichsschleuse 3a · 26409 Carolinensiel-Harlesiel
Tel. 04464.1306 · Fax 04464.8037 · www.seebestattungen-nordsee.de



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

Beird Rotterdam

Katafalke und mehr!



Beird 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

Bestatter sucht Bestattungswagen

E-Klasse W 211 ab 2003

Vito oder VW T 5 ab 2003

Tel. 02685-636 Fax 987542

Großauswahl an guten Bestattungswagen



MB Vito und VW T 6

MB W 210 und W 211

Tel. 0170-7722320

www.gebrauchte-bestattungswagen.de

Für vorgemerkte Käufer suchen wir Bestattungsunternehmen im gesamten Bundesgebiet.



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

ESCHKE

Bestattungsfuhrwesen

Familienbetrieb in 4. Generation seit 1910

Tradition Qualität Innovation



Sie sind dann mal weg? Kein Problem. Wir sind doch da.

Nutzen Sie unser Callcenter mit speziell geschultem Personal.

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



Sylter Seebestattungs-Reederei

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



Kapt. Fritz Ziegfeld



Ms. Ekke Nekkepen

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

Termine

FACHMESSEN

● **VTU VAKDAG**

Die Veranstaltung für Profis in der Bestattungsbranche

02.10.2014

Evenementenhal Gorinchem, Gorinchem, Niederlande
www.evenementenhal.nl

● **HAPPY END**

Hamburger Bestattungsmesse für Privatbesucher

23.11.2014

Hühnerposten Eventlocation, Hamburg

DIE BESTATTER-AKADEMIE

08.-09.07.2014 Bad Bevensen
 „Individuelle Trauerreden“

- Sommerpause im August -

Informationen finden Sie unter
www.bestatter-akademie.de

BESTATTERTAG

- Sommerpause im August -

10.09.2014 Köln
24.09.2014 Wilhelmshaven/Hooksiel

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

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

03.07.2014 Stuttgart
15.10.2014 Hannover

Weitere Informationen zu den Veranstaltungen finden Sie unter
www.friedhofsverwaltungstag.de

INSERENTEN

- | | | | | |
|--|---|--|---|---|
| 2 Daxecker Sargerzeugung
www.daxecker.at | 15 Udo Conen ©
www.bestatterkleidung.com | 24 Ralf Krings Licht & Leuchter
www.licht-leuchter.de | 28 Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de | 12. Fachmesse Forum Hamburg
www.forum-bestattung.de |
| 3 Wessel GmbH & Co. KG
www.sarg.de | 16 Himmelsfahre/Gabriele Haas
www.himmelsfahre.de | 24 Tischlerei Rotterdam
www.tischlerei-rotterdam.de | BEILAGEN | UMHEFTER |
| 5 Agentur Erasmus A. Baumeister e. K.
www.erasmus1248.de | 18 ikt Lenz GmbH & Co. KG
www.natururne.de | 24 Foliensarg
www.foliensarg.de | Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com | Udo Conen ©
www.bestatterkleidung.com |
| 7 Rappold Karosseriewerk GmbH
www.rappold-karosserie.de | 19 Reederei H. G. Rahder GmbH
www.seebestattung-buesum.de | 25 Kurt Eschke KG
www.bestattungsfuhrwesen.de | Kuhlmann-Cars GmbH
www.kuhlmann-cars.de | Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de |
| 9 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com | 21 Messe Dresden
www.pieta-messe.de | 25 Sylter Seebestattungsreederei
www.sylterseebestattungsreederei.de | Heiso GmbH
www.heiso.de | |
| 11 Westhelle Köln GmbH
www.westhelle-koeln.de | 22 Bestatterschaufenster
www.bestatterschaufenster.de | 27 mevisto GmbH
www.mevisto.de | BestatteterTag
www.bestattertag.de | |
| 11 Linn Sprachverstärker
www.linn-sprachverstärker.de | 23 Seebestattungs-Reederei Albrecht
www.seebestattungen-nordsee.de | 27 Ahorn AG
www.ahorn-ag.de | Reederei Huntemann GmbH
www.reederei-huntemann.de | |



BESTATTUNGSWELT
 Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

unabhängig · innovativ · kreativ

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

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

www.bestattungswelt.com

MEVISTO
 SAPPHIRES & RUBIES

Longer than Life
www.mevisto.eu

„Day Dreamer“
Sapphire 2 ct

MEVISTO EDELSTEINMANUFAKTUR fertigt aus Asche oder Haaren unvergleichliche Saphire und Rubine. Zur Erinnerung an geliebte Menschen. **Longer than life.**

**MIT UNS
 LEBT IHR
 LEBENSWERK
 WEITER.**

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

Sie suchen nach einem Nachfolger für Ihr Bestattungsinstitut?

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

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

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

Qualitätszertifizierter Bestattungsdienstleister
EUROCERT
 DIN EN ISO 9001:2008

Daniel Streidt
1. Ulmer Bestattungsinstitut
Ulm

Den Blickwinkel ändern,
für neue Sichtweisen.

