

Grabmale statt Baumgräber:

denkmal präsentiert neues Konzept

Die Denkmal GmbH unter Geschäftsführung von Sigrig Diekow stellte auf der Messe ein neues Konzept rund um die Bestattungsvorsorge »SepulCura« vor. »denkmal« kooperiert mit ausgewählten Steinmetzbetrieben, die von der Vorsorge der Endkunden profitieren (garantierte Aufträge). Außerdem werden sie von »denkmal« gezielt gefördert und geschult.

Heute die Kunden von morgen gewinnen

Vor diesem Hintergrund hat Sigrig Diekow in engem Kontakt mit Grabmalbetrieben Antworten auf folgende Fragen gesucht:

- Wie kann die Grabmalbranche den Wandel in der Bestattungskultur überstehen?
- Wie kann sie den veränderten gesellschaftlichen Bedürfnissen gerecht werden?
- Wie kann man heute die Kunden von morgen gewinnen?

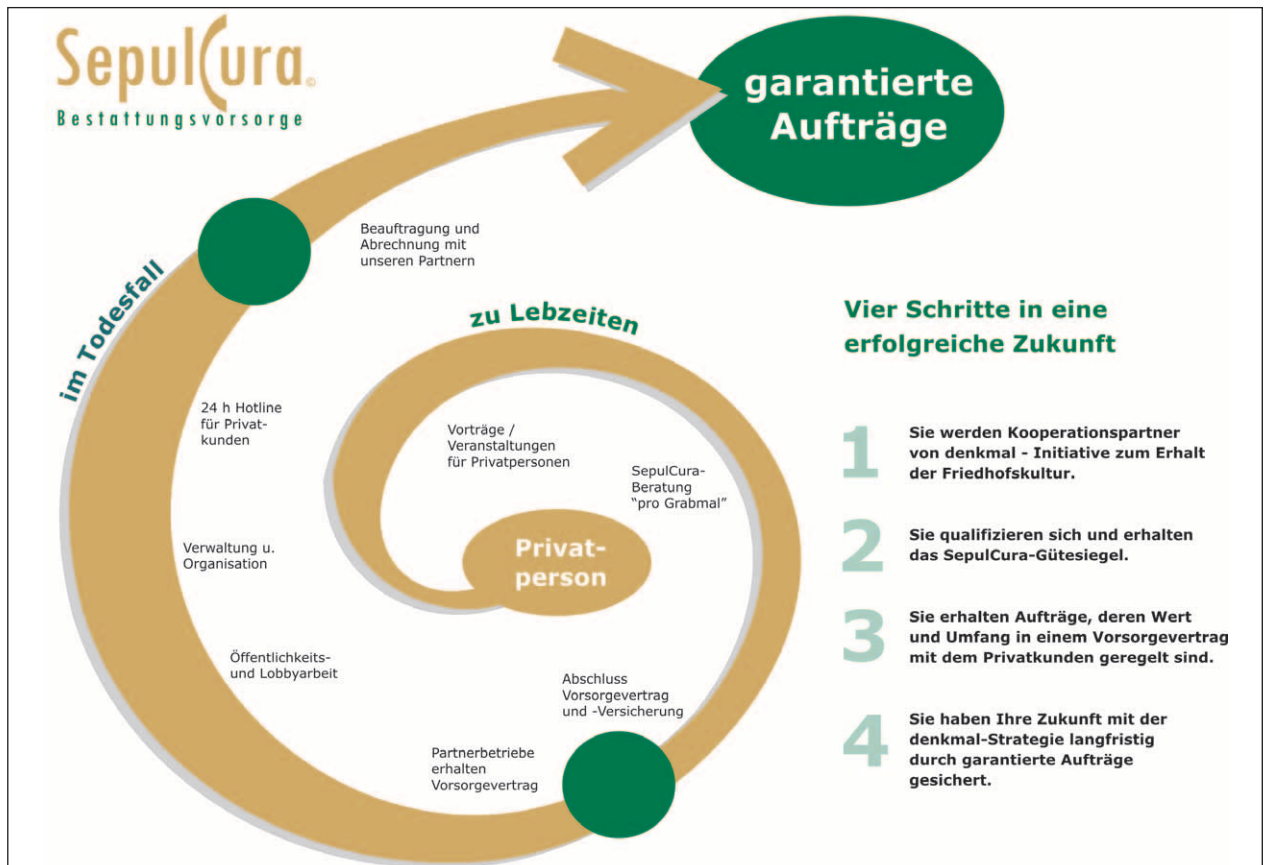
Antwort gibt denkmal jetzt mit einem neuen Konzept, das die Grabmalanbieter im Wettbewerb mit alternativen Bestattungsformen stärken und den Grabmalverkauf wieder ankurbeln soll.

Alternative Bestattungsformen wie Friedwald, Ruheforst, Urnenwände und anonyme Beisetzungen werden beliebter und die Bestattungsgesetze werden liberaler. Aber der Verkauf von Grabmalen geht immer mehr zurück. Das ist der Ausgangspunkt von »denkmal – Initiative zum Erhalt der Friedhofskultur«. Mittlerweile gibt es in Deutschland 19 Friedwälder und 22 Ruheforste, berichtet Sigrig

Diekow, Geschäftsführerin der Denkmal GmbH. Allein die Friedwald GmbH zähle 54 000 Kunden. Laut Diekow bedeutet das – wenn man pro verlorenem Grab 2 000 € für einen Urnenstein ansetze – einen Umsatzverlust für die Grabmalbranche von 108 Mio. €. Noch dazu würden Baumgräber für eine Ruhezeit von 99 Jahren vergeben, und die Grabpflege erübrige sich.

Rechtzeitig informieren

»Der Rückgang des Grabmalgeschäfts liegt in erster Linie daran, dass sich die Bedürfnisse und die Werte in unserer Gesellschaft stark verändert haben. Man misst dem Grabmal nicht mehr den Wert bei, den es hat. Die Kosten einer Bestattung werden unterschätzt. Außerdem will es die Generation der jungen Alten' möglichst unkompliziert. Im Todesfall wollen sie niemandem zur Last fallen«, hat Sigrig Diekow



festgestellt. Die »denkmal«-Strategie darauf ab, den Menschen die emotionalen Qualitäten des Grabmals bewusst zu machen, pflegeleichte Grabgestaltungen aufzuzeigen, die Kosten transparent zu machen und so den Grabmalverkauf zu fördern.

Das neue Konzept wurde auf der Jahrestagung der bayerischen Steinmetzen (> S. 86) und auf der Stone+tec öffentlich präsentiert.

Neu: SepulCura

Unter dem Motto »Es ist ein gutes Gefühl, alles geregelt zu haben« kann der Privatkunde einen Vorsorgevertrag abschließen. Er hat dabei nur einen Ansprechpartner: die SepulCura-Bestattungsvorsorge. SepulCura kümmert sich im Todesfall um die Bestattung, die Grabpflege und den Stein.

SepulCura wendet sich über speziell geschulte Referenten und SepulCura-Berater direkt an Privatkunden. Die **Referenten** informieren bundesweit über Veränderungen in der Bestattungskultur und zeigen zugleich negative Konsequenzen für die Trauerkultur auf. »Im Mittelpunkt der Vorträge stehen immer der Friedhof und das personenbezogene Grab mit Grabmal sowie die Vorteile, die sich für den Privatkunden aus dieser Bestattungsart ergeben«, erläutert Sigrid Diekow. Auch die Vorteile einer Bestattungsvorsorge würden den Menschen nahe gebracht. Die **SepulCura-Berater** sprechen Menschen in ihrem privaten Umfeld an. Sie befragen sie zu ihren Bestattungswünschen und machen die Bestattungskosten transparent – von der Bestattung über den Grabstein bis hin zur Dauergrabpflege. Ziel dieser Beratung ist ein Vorsorgevertrag, in dem das Wie und Wo sowie die Kosten der Bestattung festgeschrieben werden. Ein entsprechender Geldbetrag wird durch eine Einmalzahlung auf ein Treuhandkonto einbezahlt oder durch eine Versicherung abgedeckt.

Steinmetzen als Partner

SepulCura kooperiert mit ausgewählten Steinmetzbetrieben. Erwartet werden gute handwerkliche Fähigkeiten, Beratungskompetenz, ein gutes Sortiment an Grabmalen in hoher Qualität und ein ansprechendes Ambiente im Betrieb. Als Kooperationspartner bewerben kann sich jeder Leiter eines Steinmetzbetriebs, aber pro Landkreis

(80 000 Einwohner) wird nur ein Partner gewählt, der dann für diese Region Gebietsschutz erhält. Als Unterstützung für ihre Steinmetzpartner und als Qualitätskontrolle führt die Denkmal GmbH derzeit ein an der DIN ISO 9001 ff. orientiertes QM-System ein (siehe Kasten). Insgesamt sind in Deutschland nicht mehr als 1 000 Partnerschaften mit Steinmetzen möglich, so Sigrid Diekow.

Garantierte Aufträge

»Was wir heute tun, bestimmt unsere Zukunft«, gibt Sigrid Diekow zu bedenken und lädt Steinmetzen dazu ein, von der Zukunftssicherung mit der »denkmal«-Strategie zu profitieren.

Und so funktioniert die Strategie: SepulCura übernimmt die Akquise der Vorsorgeverträge, die Verwaltung und die Organisation. SepulCura ist der erste Ansprechpartner für den Privatkunden – lange vor dem Todesfall. Eine 24 Stunden-Hotline garantiert ihm und seinen Angehörigen eine ständige Erreichbarkeit.

Die Kooperationspartner von SepulCura werden geschult und auditiert (siehe Kasten). Sie werden in den Vorsorgeverträgen berücksichtigt und erhalten hieraus die garantierten Aufträge. Ist der Todesfall eingetreten, übernimmt SepulCura die gesamte Auftragsabwicklung mit allen Kooperationspartnern – Bestattern, Gärtnern und Steinmetzen –, die Regulierung mit den Finanzpartnern und die Überwachung der ausgeführten Aufträge im Sinne der Privatkunden.



Sigrid Diekow,
Geschäftsführerin der
Denkmal GmbH



Heinz-Joachim Werner
macht Steinmetzen
fit für den Kunden.

Kostenlos ist die Kooperation verständlicherweise nicht zu haben. Sie kostet 2 000 € plus Mehrwertsteuer pro Jahr. Mit den Beiträgen der Partnerbetriebe werden in erster Linie die aufwändige Öffentlichkeitsarbeit und die Akquise finanziert. In den Preis einbezogen ist die jährliche Auditierung; die Aus- und Weiterbildungsseminare sind für Partnerbetriebe stark vergünstigt. Unter dem Motto »Fit für den Kunden« vermitteln Sigrid Diekow und ihre Kollegen Beratungs- und Verkaufskompetenz (Seminartitel: »Mehr Erfolg durch emotionales Marketing« und »Verkaufsgespräche erfolgreich führen«). 30 Steinmetzen habe sie schon im Boot, so Sigrid Diekow. Im Juli würden die ersten Vorträge gehalten; gleichzeitig werde mit der Ausbildung der SepulCura-Berater begonnen, von denen Sigrid Diekow für jeden Partnerbetrieb pro Jahr mind. 40 Aufträge erwartet. »Und im September beginnen wir mit der Akquise.«

Bärbel Holländer

KURZINFO:

Qualitätsmanagement in der Grabmalbranche

Ein von der Denkmal GmbH entwickeltes Qualitätsmanagement soll Grabmalbetriebe dabei unterstützen, sich auf dem stark umkämpften Markt zu behaupten. Laut Sigrid Diekow ergeben sich aus der Umsetzung des QM-Systems transparente Abläufe, Marktvorteile, sinkende Kosten, steigende Erträge, sichere Arbeitsplätze und motivierte Mitarbeiter sowie Kundenbindung und Kundenzufriedenheit. Das am Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9001 ff. orientierte QM-System zielt auf kontinuierliche Steigerung der Qualität, Effizienz und Flexibilität bei steter Orientierung auf den Kunden.

- Schritt 1: Aufnahme des Ist-Zustands des Betriebs an einem Tag
- Schritt 2: Analyse und Auswertung des Ist-Zustands
- Schritt 3: Erstellung eines individuellen Maßnahmenplans
- Schritt 4: Erstellung eines QM-Handbuchs
- Schritt 5: Verleihung des SepulCura-Gütesiegels
- Schritt 6: Jährliche Überwachungsaudits

denkmal GmbH
Friedhofstraße 94, 64625 Bensheim
Tel.: 0 62 51 / 5 82 69 11 (Fax: - 6 72 54)
go@initiative-denkmal.de
www.initiative-denkmal.de