



Portal-Partner (v.l.n.r.): Timothy Vincent, Volker Voigt, Stefan Machmer, Willi Poiger, Michael Diwo, Christoph Wolf, Bernd Foerster, Uwe Hassdenteufel, Thomas Feldkamp, Willi Kasakow

Grabmal-Portal:

# Mehr Individualität verkaufen

Seit fünf Jahren ist das Grabmal-Portal online. Auf der Internet-Plattform präsentieren Unternehmen sich und ihr Angebot. Naturstein sprach mit alten und neuen Portal-Partnern.

**M**arketing oder Sabotage?« überschrieb **Naturstein** 2004 einen Artikel über das gerade neu gegründete Grabmal-Portal. In der Branche stieß die Initiative damals auf viel Widerstand. Martin Schwieren forderte seinerzeit auf einer Obermeistertagung: »Das Portal muss abgelehnt werden!« In der Branche wurde u. a. kritisiert, dass Betriebe auf der Webseite nicht nur über

sich selbst und ihre Leistungen informieren, sondern auch Grabmale zum Verkauf anbieten und Preise nennen. Wer fünf Jahre später bei Google den Begriff »Grabmal« eingibt, erhält [www.grabmal-portal.de](http://www.grabmal-portal.de) als erstes Suchergebnis. Haben sich die Rebellen durchgesetzt? **Naturstein** traf sich in der Galerie von Mitinitiator Bernd Foerster in Homberg/ Efze mit zehn Portal-Mitgliedern.

**Naturstein:** Seit 2004 existiert das Grabmal-Portal. Sind Sie zufrieden mit dem ersten »Jahrfünft«?

**Michael Diwo:** Wir sind unangefochten die Informationsquelle für zeitgemäße Grabmalgestaltung im Netz. 2008 wurden die Firmen, die dem Portal angeschlossen sind, von gut 15 000 Menschen pro Monat kontaktiert. Ich meine Menschen, nicht Klicks. So schlecht kann unsere Idee nicht sein. Und die Zahl wächst weiter.

**Thomas Feldkamp:** Wir hatten von Beginn an eine Botschaft: Wir wollen Werbung machen für die Branche und für gut gestaltete Grabmale. Deshalb freuen wir uns sehr.

**Naturstein:** Was spricht für Ihre Internet-Plattform?

**Diwo:** Wer uns anklickt, kann sich mit wenig zeitlichem Aufwand eine umfassende Übersicht über vernünftige, zeitgemäße Grabmale mit einer hohen individuellen Note verschaffen.



**Timothy Vincent:** »Häufig kontaktieren uns Leute, die Außer-gewöhnliches suchen.«

**Uwe Hassdenteufel:** Hinzu kommt die Seriosität, die das Portal ausstrahlt – in Bezug auf Qualität, Preis und Liefertreue. Das kommt an.

**Feldkamp:** Und wir geben auf redliche Weise Antworten auf Fragen des Verbrauchers, wie er sie so sonst nirgends findet.

**Naturstein: Auf der Startseite kann man aus einem Katalog mit derzeit 72 Grabmalen wählen. Engen Sie damit nicht Ihren Anspruch schon ein?**

**Diwo:** Wir nennen es zwar Katalog, aber es handelt sich nicht um Katalogware. Wir lassen so viel wie möglich an gestalterischen Aspekten offen, um den Leuten eigene Mitsprache zu ermöglichen.

**Naturstein: Das erfordert eine intensive Beratung. Wie leistet man das aus der Ferne?**

**Timothy C. Vincent:** Die Beratung erfolgt über E-Mails. Das ist standardisiert und funktioniert gut. Ich kann über keine Probleme berichten.

#### KURZINFO:

### Grabmal-Portal

Auf [www.grabmal-portal.de](http://www.grabmal-portal.de) findet man nicht nur Informationen über die 13 Mitgliedsbetriebe und deren Angebot, sondern auch Wissenswertes rund um die Themen Grabmalgestaltung, Friedhofskultur, Symbolik, Kunstobjekte und den Werkstoff Naturstein. Außerdem können Bilderstrecken und Videos u. a. über Steinbearbeitung abgerufen werden. Betrieben wird das Portal von der Verbraucherinitiative Aeternitas. 2004 erhielt die Plattform beim vierten Internetpreis des Deutschen Handwerks einen Sonderpreis für die innovativste Internetseite.

**Bernd Foerster:** Die Leute sind oft überrascht, wie punktgenau wir sie beraten. Gerade wer bisher nur den Steinmetz in seinem Umfeld kannte, hatte nicht erwartet, wie solide gute Beratung über Internet, Telefon und Fax möglich ist. Und das bis in Details, was Inhalt, Form, Schrift oder auch Skizzen betrifft.

**Willi Kasakow:** Ich habe mehr Aufträge, seit ich im Portal bin, nun auch quer durch Deutschland. Hier bietet das Internet sogar einen Vorteil. Denn viele Hinterbliebene wohnen weit verstreut. Man bekäme sie nie alle in der Werkstatt zusammen. Per Mail ist das kein Problem, die Distanz schrumpft. Alle Angehörigen bekommen parallel die nötigen Informationen, reagieren darauf und bei mir läuft dann alles wieder zusammen. Das ist auch sehr transparent für die Kunden.

**Diwo:** ... was sich herumspricht. Ich habe gerade das zweite Denkmal nach Halle geliefert. Stets gab es gute Gespräche, gute Beratung. Man hat einmal telefoniert, dann stand das Geschäft. Und wie im Netz oft üblich, zahlen Kunden von sich aus per Vorkasse. Das hat mir Mut gemacht.

**Volker Voigt:** Aus meiner Sicht ist die Auftragsabwicklung per Internet aber auch etwas aufwändiger.

**Naturstein: Begegnet Ihnen als »virtuellen Handwerkern« kein Argwohn?**

**Christoph Wolf:** Ich erlebe häufig, dass Leute dem geschriebenen Wort in E-Mails mehr vertrauen als dem gesprochenen im Betrieb.

**Foerster:** Bei einer Portalanfrage fragt der Kunde gezielter, schweift weniger ab und ist besser vorbereitet. Er weiß schon recht genau, was er will und kommt zügiger zur Sache.

**Naturstein: Gibt es eine Klientel, die Sie bevorzugt anklickt und im Internet kauft?**

**Foerster:** Wir begegnen oft einer Käuferschicht, die fit ist im Internet, vieles längst online kauft und für die es normal ist, sich hier über den Markt zu informieren. Für sie muss man



»Die Leute sind überrascht, wie punktgenau wir sie beraten«, Bernd Foerster

transparent sein und vertrauensvoll wirken. Steckbriefe im Grabmalportal geben Auskunft über die Firmenphilosophie oder diverse Meriten, etwa bei Gestalterwettbewerben. So zeigt sich Kompetenz, die Vertrauen schafft.

**Stefan Machmer:** Im Internet verkauft man nicht ausschließlich die Billigschiene. Hier ist das Interesse an anspruchsvollen und teureren Sachen auch höher. Dafür gibt es offenbar eine spezielle Kundschaft.

**Vincent:** Häufig kontaktieren uns Leute, die Außergewöhnliches suchen. Bei mir werden fast nur individuelle Steine bestellt.

**Feldkamp:** Wir wünschen uns im Grabmalportal auch nicht gerade den Preiskunden.

**Willi Poiger:** Mancher informiert sich auch nur über Trends und qualitative Richtungen und geht dann gezielt zum Betrieb im Ort.

**Naturstein: Zu dieser Transparenz gehört das Nennen verbindlicher Komplettpreise. Das brachte Ihnen schon Branchenschelte ein.**

**Willi Kasakow:** Es ist wichtig und fair, Endpreise zu nennen, wenn man Geschäfte über große Entfernungen tätigt. Der Kunde darf keine Angst haben, dass noch eine dicke Transportpauschale folgt.

**Poiger:** Ich merke, wie sehr dieser Festpreis ein Kaufargument ist. Der Kunde will sicher sein, nicht später noch mit verschleierte Nebenkosten fürs Versetzen oder die Anfahrt konfrontiert zu werden.

**Naturstein: Man hält Sie gelegentlich für recht elitär...**

**Foerster:** Wir sind kein elitärer Haufen in dem Sinne, dass wir uns abschotten. Wir sind offen für jeden. Wer neu zu uns will, muss sich jedoch mit einer Arbeitsmappe bewerben. Wir möchten nie beliebig sein.

### Naturstein: Wie sehen Sie heute Ihr Verhältnis zum BIV?

**Diwo:** Der BIV verweist selbst auf Angebote wie den Grabmal-TED. Man weiß schon, wie sehr wir der Branche nützen.

**Foerster:** Fast alle Portal-Mitglieder sind selbst in Innungen aktiv. Sicher gab es am Anfang Aufregung, aber leider keine Diskussionsrunden oder Aussprachen beim BIV-Vorstand. Ich flog sogar aus dem Arbeitskreis Friedhof und Grabmal. Heute macht uns keiner mehr Vorwürfe. Alles ist ruhig.

### Naturstein: Wie viele Ihrer Steine verkaufen Sie über das Internet?

**Foerster:** Etwa jeden zwanzigsten, und das konstant seit 2004.

**Diwo:** Stabil um die 10%.

**Vincent:** Ganz sicher lässt sich das nicht ermitteln. Mancher guckt erst ins Internet, kommt dann aber doch in die Werkstatt.

**Poiger:** Über 10%, deutlich steigend.



**Über das Internet noch mehr Individualität verkaufen: Stefan Machmer**

### Naturstein: Ursprünglich wollten Sie auf keinen Fall ein Verkaufs-Portal sein. War das realistisch?

**Feldkamp:** Heute sehen wir den Grabmalabsatz über das Portal durchaus als wichtigen Faktor. Wir bei Aeternitas wollen schon, dass viele schöne Grabmale nicht vor der Werkstatttür stehen, sondern auf dem Friedhof zu sehen sind. Denn wir müssen dringend Alternativen zur Anonymität aufzeigen – und die können nur aus dem gestalterischen Bereich kommen. Allerdings müssen wir noch beim Marketing zulegen.

**Wolf:** Mir geht es nicht nur um das Verkaufen als solches. Ich habe den Ehrgeiz, den Kunden zufriedenzustellen. Das sorgt für die Glaubhaftigkeit, die unsere Gruppe nach außen trägt.

### Naturstein: Was sind Ihre Pläne für die nächsten drei bis fünf Jahre?

**Vincent:** Stärkung des Qualitätsbewusstseins und mehr Verbreitung, auch im Norden und Osten. Wir se-

hen uns als Lobby für junge Kollegen, die mit Elan aus Meisterschulen kommen und bald Betriebe übernehmen. Sie gilt es zu ermutigen, dass sich im Segment individuelles Grabmal auch in Zukunft gut Geld verdienen lässt.

**Stefan Machmer:** Mir ist wichtig, dass wir noch stärker über das Internet Individualität verkaufen, ohne dass uns Kollegen als unlautere Konkurrenz sehen. Möglichst viele sollen sagen: Zum Glück haben die einst damit angefangen, nun lebt die ganze Branche davon.

**Kasakow:** Ich möchte schon manchen Kollegen ein wenig in Zugzwang bringen, so dass ihn seine Kunden fragen: Ich habe da etwas im Internet entdeckt. Macht ihr auch so etwas?

### Interview: Harald Lachmann

#### KURZINFO:

#### Gesprächsteilnehmer

- Michael Diwo, Steinbildhauermeister, Paderborn
- Thomas Feldkamp, Verbraucherinitiative Aeternitas, Königswinter
- Bernd Foerster, Steinmetz- und Steinbildhauermeister, Homburg/Elze
- Uwe Hassdenteufel, Steinmetz- und Steinbildhauermeister, Saarlouis
- Willi Kasakow, Steinmetz- und Steinbildhauermeister, Püttlingen
- Stefan Machmer, Steinmetzmeister, Ditzingen
- Willi Poiger, Glasermeister, Windberg/Niederbayern
- Timothy C. Vincent, Steinmetzmeister, Wetter (Ruhr)
- Volker Voigt, Steinmetzmeister, Osnabrück
- Christoph Wolf, Steinmetzmeister, Göttingen

**Den historisch bekannten Postaer Sandstein bieten wir aus unserem Steinbruch „Alte Poste“ an:**

- Rohblöcke
- Rohtranchen
- Halbfertigarbeiten
- Boden- und Treppenbeläge
- Fassadenbekleidung
- Steinmetzarbeiten
- Natursteinmauern
- Außenanlagen für Gartengestaltung

**Bamberger Natursteinwerk Hermann Graser GmbH & Co. KG**  
 Dr.-Robert-Pfleger-Straße 25  
 96052 Bamberg  
 Tel 09 51/96 48-0 · Fax 96 48 - 100

**Niederlassung Dresden**  
 Am Brauhaus 10a · 01099 Dresden  
 Tel 03 51/8 16 45-0 · Fax 8 16 45 - 13

**Niederlassung Potsdam-Marquardt**  
 Fährweg 2 · 14476 Marquardt  
 Tel 033206/529-0 · Fax 529 - 11

www.bamberger-natursteinwerk.de · baw@bamberger-natursteinwerk.de