

## **Fort- und Weiterbildung für Bestatter:**

### **• Handwerk des Verkaufens**

**Inhalt:** Der heutige Bestatter hat in der Regel nichts mehr mit dem Bestatter von vor einigen Jahren gemeinsam. Von Tischler oder Schreiner, der auch noch selbst den Sarg zimmerte, hat sich die Branche stark verändert. Im Laufe der Jahre sind viele Bestatter zu einem Dienstleistungsunternehmen gewachsen. Doch wie „verkaufe“ ich mich und meine Dienstleistungen?

- Bestattungsunternehmen im Wandel der Zeit
- Ist-Situation
- Das erste Gespräch – Tipps zur Gesprächsführung
- Handelswaren und Dienstleistungen
- Zusammenfassung, Fragen und Ausklang

**Ziel:** Ziel der Fortbildung ist es, die eigenen Dienstleistungen offen und nachvollziehbar zu erklären und den Auftraggeber gut zu beraten

**Dauer:** 4 Unterrichtsstunden

**Zielgruppe:** angehende Bestatter, Bestatter, Unternehmensführung

### **• Transparenz im Bestattergewerbe**

**Inhalt:** Die mangelhafte bzw. fehlende Transparenz wird nicht erst seit Stiftung Warentest bemängelt. Unzureichende Erklärungen, fehlende Absicherung etc. führen immer wieder mal zu Differenzen bis hin zu Rechtsstreitigkeiten mit Ihren Auftraggebern. Wie kann ich meine Dienstleistungen und Preise transparent gestalten, ohne Streitigkeiten hervor zu rufen?

- Beispiele aus der täglichen Arbeit
- Markterforschung
- Preis/Leistungsverhältnis
- Transparenz im täglichen Geschäft
- Zusammenfassung, Fragen und Ausklang

**Ziel:** Ziel der Fortbildung ist es, eine transparente Preisgestaltung zu schaffen. Hilfestellungen im Bereich der Gesprächsführung und Tipps zur Umsetzung

**Dauer:** 4 Unterrichtsstunden

**Zielgruppe:** angehende Bestatter, Bestatter, Unternehmensführung

- **Der Bestatter – ein Dienstleistungsunternehmen**

**Inhalt:** Der heutige Bestatter hat in der Regel nichts mehr mit dem Bestatter von vor einigen Jahren gemeinsam. Ist Ihr Unternehmen im Laufe der Jahre bereits zu einem Dienstleistungsunternehmen gewachsen? Oder wollen Sie es dahin gehend entwickeln?

- Bestatter früher und heute
- Was bedeutet Dienstleistung?
- Welche Dienstleistungen gibt es in Ihrem Unternehmen bereits?
- Um welche Dienstleistungen können Sie Ihre Palette erweitern?
- Kooperative Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen
- Beispiele aus der Praxis
- Zusammenfassung, Fragen und Ausklang

**Ziel:** Das Ziel dieser Fortbildung ist es, zunächst einmal darauf hinzuweisen, was man unter Dienstleistung versteht. Aber auch die bestehenden Leistungen sollen erfasst und ggf. ergänzt werden

**Dauer:** 4 Unterrichtsstunden

**Zielgruppe:** angehende Bestatter, Bestatter, Unternehmensführung

- **Workshop: Der schmale Grad - Bestatter und Verkäufer, wie geht das?**

**Inhalt:** Neben den Tätigkeiten wie Überführung, Verstorbenerversorgung oder auch dem Ausrichten von Trauerfeiern ist eine elementare Tätigkeit das Gespräch mit den Angehörigen/Auftraggebern. Der Bestatter ist in der Regel weniger ein „Verkäufer“. Überall wird von „Abzockern“ und überbewerteten Bestattungen gesprochen. Hier werden einige Lösungsansätze angeboten, diese Vorwürfe erst gar nicht aufkommen zu lassen.

- Erfahrungsaustausch (Gruppenarbeit)
- Die Kunst des „bedarfsgerechten“ Verkaufens
- Das Annahmegespräch – Wunsch und Wirklichkeit (Gruppenarbeit)
- Sterbehemd – lieber bügelfrei?
- Lösungen für bedarfsgerechten Verkauf (Gruppenarbeit)
- Zusammenfassung, Fragen und Ausklang

**Ziel:** Ziel dieses Workshops ist es, den Bestatter bezüglich sinn- und „unsinniger“ Verkäufe zu sensibilisieren. Es geht nicht darum, Preiskämpfe mit dem örtlichen Mitbewerber anzuzetteln, sondern vielmehr darum, Lösungen und praktische Umsetzung ins Gespräch einzubauen

**Dauer:** 6 Unterrichtsstunden

**Zielgruppe:** angehende Bestatter, Bestatter, Unternehmensführung