

ERFAHRUNGSUSTAUSCH-GRUPPEN

Erfahrungen von anderen für das eigene Unternehmen nutzen



▲ Der Veranstaltungsort für einen Erfahrungsaustausch kann auch „etwas Besonderes“ sein, ein neutraler Ort, zum Beispiel ein Segelschiff.

Von Dipl. Betriebswirt Karl-Heinz Martiné,
proxi.gmbh

Wie kann ein Bestatter kreative Ideen entwickeln, die vielleicht ein wenig gewagt, aber dennoch brauchbar sind? Wie kann er die Sicherheit bekommen, ob seine Gedanken Profitabilität versprechen? Woher weiß er, ob die seit langem bewährten Aktionen noch in der Zukunft wirksam sind? Eine vielerorts unterschätzte Lösung besteht in Zusammenkünften von Bestattern, die sich zu so genannten Erfahrungsaustausch-Gruppen zusammenschließen. Die Bestattungsbranche ist in Bewegung. Neue Anbieter drängen mit neuen Ideen, oftmals auch mit Billigangeboten und Plattformen im Internet auf den Markt und vergrößern somit für den Endverbraucher das Angebot für Bestattungsleistungen. Klar ist, der Fachmann weiß, was sich hinter den „günstigen Angeboten“ verbirgt. Doch ist der Kunde erst einmal weg, kommt er frühestens in einigen Jahren wieder. Bleibt festzustellen, dass eine klare Positionierung wichtiger denn je ist und zwar überall, ob in ländlicher Region oder in der Stadt. Die größte Aufgabe für Bestattungsunternehmen wird es in den nächsten Jahren sein, sich mit ihrem Angebot in einer „Vier-Viertel-Gesellschaft“ zu behaupten. Das Bestattungshaus muss in der Regel ein standortspezifisches Dienstleistungsangebot entwickeln, welches den folgenden vier Kunden-

gruppen in ihrer individuellen Ausgestaltung gerecht wird: **„low budget“-Kunden**, **„traditionell orientierte“ Kunden**, **„V.I.P.“-Kunden**, **„das Besondere“-Kunden**. Der Bestattungsunternehmer steht vor großen Herausforderungen, die enormen Einfluss auf den zukünftigen Erfolg haben werden. Auch wird der Druck in den nächsten Jahren deutlich steigen. Insbesondere eine effiziente Kostensteuerung, ein gutes Marketing mit einer am Markt ausbalancierten Preispolitik und ein motiviertes und gut qualifiziertes Personal werden die wichtigen Erfolgsfaktoren der Zukunft sein. Es liegt auf der Hand, dass sich viele Bestatter in derselben Situation befinden. Sie suchen nach Informationen und kompetenten Gesprächspartnern, Kollegen, Beratern und sonstigen Experten, mit denen sie sich unterhalten, Situationen analysieren und diskutieren können. Eines der wirkungsvollsten Instrumente zur gegenseitigen Unterstützung von Unternehmensinhaber/innen sind Erfahrungsaustausch-Gruppen, sogenannte ERFA-Gruppen. Eine ERFA-Gruppe ist deutlich mehr, als die regionalen Interessensgemeinschaften in der Branche und sollte auch nicht damit verwechselt werden. In einer ERFA-Gruppe ist Offenheit und Vertrauen eine der Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeit. Die Mitglieder einer ERFA-Gruppe sind immer die Inhaber oder Geschäftsführer mit uneingeschränkter Ent-

scheidungskompetenz. Hinsichtlich Teilnehmerzahl vertritt die Firma proxi die Auffassung, dass eine Gruppe aus maximal 10 bis 12 Unternehmen bestehen sollte. Auch dürfen die teilnehmenden Betriebe auf keinen Fall in gegenseitigem Wettbewerb stehen und die Bereitschaft zu einer aktiven und konstruktiven Mitarbeit mitbringen. Die Teilnahme an einer professionell moderierten ERFA-Gruppe bringt in vielerlei Hinsicht einen tiefen Nutzen. Die Mitglieder profitieren von folgenden Inhalten und Tätigkeiten: Austausch – Besprechung der von Mitgliedern aufgeworfenen individuellen Fragestellungen und gemeinsame Suche nach professionellen Lösungen. Weiterbildung – es wird aktuelles und betriebsrelevantes Wissen zu speziellen betriebswirtschaftlichen Themenbereichen (z.B. Kalkulation, Mitarbeiter, Marketing, Finanzen, Organisation, usw.) thematisiert und lösungsorientiert aufbereitet. Reflexion – die Mitglieder sollen sich durch die ERFA-Tätigkeit auch von der Tagesaktualität lösen können und hingelenkt werden zur Beschäftigung mit grundsätzlichen Fragen der Unternehmensführung. Betriebsvergleich – vergleichende Analysen ermöglichen den Mitgliedern eine eigene Standortbestimmung auf Betriebs-ebene und innerhalb der Bestatterbranche. Zusammenarbeit – in der Regel entstehen in weiten Bereichen Formen zwischenbetrieblicher Kooperationen. Aus interessanten Anregungen können neue Ideen entstehen.

Vertrauen und Offenheit

Vertrauen und Offenheit der teilnehmenden Unternehmen ist die zwingende Basis für eine langfristige und vor allem erfolgreiche Zusammenarbeit. Hierbei zeigt sich bereits der Unterschied zwischen professionell organisierten Veranstaltungen und den vielfältigen „frei organisierten Zusammenkünften“. Während die zielgerichtet moderiert und professionell organisierten Tagungen z.B. eine Offenlegung betrieblicher Kennzahlen in ihren Grundsätzen manifestiert haben, besteht für freie Veranstaltungen eine solche Offenlegungsklausel meistens nicht. Hinzu kommt, dass durch das Fehlen geübter Moderatoren diese Zusammenkünfte meist zu „netten Debattierclubs“ verkommen. Wenn auch das „miteinander sprechen“ die wichtigste Säule des Austauschs darstellt, wird jedoch darauf geachtet, dass die Diskussionsrunden durch einen erfahrenen Moderator ergebnisorientiert geführt werden, damit jeder Teilnehmer für sich und sein Unternehmen einen optimalen Nutzen daraus ziehen kann. Profilierungsgehebe ist, wie auch Verschllossenheit, in einer solchen Runde fehl am Platz. Natürlich nutzen der beste Veranstaltungsort, die beste Organi-

sation, die besten Referenten etc. nichts, wenn sich die Mitglieder nicht aktiv und ideenreich einbringen. Es ist sehr sinnvoll, wenn sich die Teilnehmer vor einem Treffen auf die Tagung vorbereiten. Auch hat es sich bereits als effizienter erwiesen, wenn jeder bestimmte Fragen vorbereitet hat, die er gerne im Plenum diskutiert sehen möchte. Im Einvernehmen mit der Gruppe werden diese Themen dann auf der Tagung besprochen. Aus einer disziplinierten ERFA-Arbeit resultieren Know-how, Spaß und Freude. Und die sollte auf keinen Fall fehlen.

Diskussionsthemen

Vielfältig stellen sich die Themenbereiche bei den „weichen Faktoren“ im Management dar. Hierbei findet sich ein ganzer Katalog relevanter hochinteressanter Themen, deren Diskussion für jeden einen großen praktischen Nutzwert bringt. Mögliche Diskussionsthemen können zum Beispiel sein: Kundenbeziehungen, Sargverkauf, Preise, Bestattungsvorsorge, Werbung, Veranstaltungen, Personalpolitik usw. Ein ebenso wichtiges Diskussionsfeld sind die „harten Faktoren“ des Kosten- und Ertragsmanagements. Als optimale Grundlage hierfür wird z.B. ein

Betriebsvergleich durchgeführt, dessen Auswertung auf Grundlage branchenspezifischer relevanter Kennzahlen basiert. Es hat sich in der Vergangenheit als sinnvoll erwiesen, mindestens zweimal jährlich für jeweils zwei Tage zu tagen. Dies sollte abwechselnd am Standort eines der Mitglieder geschehen, der vor Ort für die organisatorische „hardware“, wie Sitzungsraum und Zimmerreservierung Sorge trägt. Die Organisation von Programm, Einladungsschreiben, Durchführung und Leitung obliegt dem Veranstalter bzw. Betreuer. ERFA-Gruppen sind ein hervorragendes Instrument zur Sicherung und Stärkung eines Bestatterunternehmens. Der Inhaber erhält anhand einer ehrlichen „Manöverkritik“ Impulse für eine zukunftsorientierte und marktgerechte Unternehmenssteuerung. Die fachkompetente Kritik der Kollegen wird in aller Regel dankbar aufgenommen und in dem Betrieb umgesetzt, was zu einer stetigen Unternehmensentwicklung und somit zu positiven Ergebnissen führt. Der Betriebsvergleich liefert anhand konkreter Zahlen die Basis für eine am Ertrag ausgerichtete Kostensteuerung.

Kontakt: proxi.gmbh

UMBETTUNGEN VON URNEN

Liberalisierung gefordert: mehr Totenfürsorge als Totenruhe

Aufgrund der zunehmenden Mobilität der Bundesbürger steigt die Zahl derer, die das Andenken an ihre Verstorbenen nicht vor Ort pflegen können. Die geltenden Bestattungsgesetze der Bundesländer lassen Umbettungen von Verstorbenen bzw. Urnen jedoch nur in wenigen Ausnahmefällen zu. Nach einer repräsentativen Emnid-Studie im Auftrag von Aeternitas wünschen jedoch 63 Prozent der Bundesbürger, dass Umbettungen auf Wunsch der Hinterbliebenen immer er-

laubt werden sollten. Aeternitas hat deshalb die Studie „Liberalisierung der Umbettungspraxis“ erstellt. Der Vorsitzende Hermann Weber erklärt: „Der Wunsch vieler Hinterbliebener nach Totenfürsorge vor Ort sollte erlaubt werden, wo möglich.“ Die Autoren der Studie, Falko Ritter und Christoph Keldenich, beschreiben ausführlich die geltende Rechtslage und gängige Urteile. Sie plädieren dafür, zwischen den Begriffen „Totenruhe“ und „Totenfürsorge“ künftig eine Balance zu

finden, um im Falle einer gewünschten Umbettung zwischen den Rechten der Hinterbliebenen und der Würde des Verstorbenen abzuwägen. Am Ende der Studie stehen konkrete Vorschläge für liberalere Bestattungsgesetze und für Regelungen vor Ort, die den Bedürfnissen der Menschen in einer mobilen Gesellschaft gerecht werden. Die Studie „Liberalisierung der Umbettungspraxis“ umfasst 48 Seiten und ist bei Aeternitas zum Preis von 7,50 Euro erhältlich (www.aeternitas.de).

proxi.gmbh — wir setzen *dinge* in bewegung

Ihr kompetenter Partner für

- Unternehmensbewertung
- Unternehmensnachfolge
- Unternehmensvermittlung

Der richtige Ansprechpartner für

- die Einführung eines **individuellen Qualitätsmanagements** in Ihrem Betrieb nach DIN EN ISO 9001:2008

Über **10 Jahre Erfahrung** in der Bestattungsbranche und umfassende Markt- und **Branchenkenntnisse** zeichnen die proxi.gmbh aus. Sprechen Sie uns an. Wir haben immer eine Lösung!

50670 köln | fon: 02 21/28 35 60 | www.proxi.de | e-mail: info@proxi.de | zert. nach DIN EN ISO 9001 : 2008