



# Individuelles Denkmal statt Grabstein von der Stange

von Eveline Uhrig,  
Atelier für Grabgestaltung, Rastatt

*Eine Dienstleistung, mit der man normalerweise nicht so gern zu tun hat, kann in schwerer Zeit doch einen hohen Nutzen bieten. Es geht um die Gestaltung von Grabmälern. Gerade wenn man bei einem Todesfall auf einen service-orientierten Leistungsanbieter stößt, ist das eine große Hilfe. Zu Beginn dieses Jahres hat Eveline Uhrig ihren EKS-Lehrgang abgeschlossen und ihn bereits während ihrer zweijährigen Studienzzeit – learning by doing – umgesetzt. Das Ergebnis kann sich sehen lassen. – Hier ihre Fallstudie:*

Als wir vor zehn Jahren zum bestehenden Baugeschäft den Verkauf von Grabmalen als zweites Standbein dazu nahmen, war dieser Bereich für mich völliges Neuland. Ich hatte die kaufmännische Leitung des Baubetriebes inne, weshalb die zeitliche Investition in den Grabmalbereich sehr gering war. Trotzdem arbeitete ich mich in diese Materie sehr gut ein. Zusätzlich war ich auch noch als Versicherungsmaklerin tätig. Die Verzettlung war also perfekt. 1997 stand das Baugeschäft vor dem Konkurs und ich stand vor einer Neuorientierung. Inzwischen hatte ich mit dem EKS-Lehrgang begonnen und mir wurde klar, dass ich mich nicht weiter verzetteln durfte.

## Feststellung der Ist-Situation und Stärkenanalyse:

In der Phase der Neuorientierung analysierte ich zuerst die Ist-Situation und arbeitete meine speziellen Stärken heraus. Darauf folgte die Frage: „Welcher Zielgruppe kann ich mit

meinen Stärken den besten Nutzen bieten?“

Sowohl die Stärkenanalyse des bestehenden Grabmalgeschäftes sowie meine eigene ließ es zweckmäßig erscheinen, sich voll und ganz auf den Grabmalbereich zu konzentrieren. Dieses Geschäftsfeld war zudem weniger von Mitbewerbern umkämpft, d.h. ich konnte mich leichter gegenüber den Mitbewerbern profilieren. Dabei sind die Gewinnspannen höher. Meine Kreativität und kommunikativen Fähigkeiten konnten voll zum Einsatz kommen. Außerdem war ich in diesem Bereich bereits seit Jahren tätig, hatte also Erfahrungen, die ich sehr gut weiterentwickeln konnte und auch wollte. In der Analyse wurden folgende Stärken herausgearbeitet:

### Einfühlungsvermögen:

Ich kann sehr gut mit Menschen umgehen, gut zuhören, mich in sie hinein-denken und so auf ihre individuellen Wünsche und Probleme eingehen. Dies ist besonders wichtig, da sich Menschen, die zu mir kommen, fast immer in einer emotionalen Extremsituation befinden.

### Kreativität:

Ich bin kreativ in der Gestaltung von Grabanlagen. So kann ich sehr individuell die Persönlichkeit der Verstorbenen in der Gestaltung zum Ausdruck bringen.

### Christliche Grundhaltung:

Dieses Geschäft kommt auch meiner

christlichen Grundhaltung sehr entgegen. Ich kann Menschen trösten und ihnen Trauerhilfe geben. Durch meine offene und freundliche Art spreche ich die Menschen sehr gut an.

### Verhandlungsgeschick:

Geschicktes Verhandeln – heute mit Lieferanten, Beerdigungsinstituten, Organisationen, Kooperationspartnern – habe ich bereits zu Zeiten des Baugeschäfts gelernt.

### Organisation, Kalkulation,

### Geschäftsführung:

Auch in diesen Bereichen bin ich bereits seit über 25 Jahren verantwortlich tätig.

Zu diesen Stärken kommen unterstützende persönliche Eigenschaften hinzu, wie: Durchhaltevermögen, Zähigkeit, Ausgeglichenheit, freundliche und offene Art, kann gut zuhören.

Im Oktober 1998 machte ich mich also mit dem Grabsteingeschäft selbstständig.

## Der erste Engpass – Standort und Attraktivität:

Der Standort des Geschäftes befand sich in einem Teilort von Rastatt in einer sehr entlegenen Seitenstraße. Die Ausstellungsfläche war recht bescheiden und der Beratungsraum nicht besonders attraktiv. Ich begann intensiv nach einem Standort in der Kernstadt in Friedhofsnähe zu suchen. Wie Mewes sagt, beschäftigt sich unser Gehirn unablässig mit unseren Zielen, so dass ich nach einiger Zeit ein Gewächshaus einer Gärtnerei in Friedhofsnähe anmieten konnte. Dieses habe ich zu einem Ladengeschäft mit

Ausstellungsfläche im Innen- und Außenbereich umgebaut (s. Abb.).

Die Lage ist hervorragend und die Aufmachung des Geschäftslokales ist für diesen Geschäftsbereich außergewöhnlich. Das ehemalige Gewächshaus hat eine schöne Atmosphäre, ist lichtdurchflutet und bietet einen stimmungsvollen Rahmen, um Zubehör und Ornamentik optimal zu präsentieren.

Die Mitbewerber hingegen – fast ausschließlich die klassischen Steinmetzbetriebe – empfangen ihre Kunden in der Regel in der Werkstatt, in der dann irgendwo ein Tisch steht. Sie sind – in alter Handwerkertradition – eher produkt- als serviceorientiert.

Mit dem Umzug im Frühjahr 1999 änderte ich auch meine Firmenbezeichnung: „Atelier für Grabgestaltung“. Dies drückt treffend den Kern meiner Tätigkeit aus und hilft dabei, mich vom Wettbewerb abzuheben.

#### **Festlegung der Zielgruppe:**

Meine Zielgruppe stand von Anfang an schon sehr klar fest. Es sind Menschen, die ihren Angehörigen ein individuelles personenbezogenes Denkmal setzen wollen. Dies ist gleichzeitig ein dauerhaftes Grundbedürfnis, das ich besser als jeder andere lösen kann. Die attraktivste Zielgruppe sind Menschen, die eine individuelle und hochwertige Grabanlage wünschen. Eine weitere Spezialisierung ist die Gestaltung von hochwertigen Urnengrabanlagen.

#### **Mein Leistungsprogramm:**

Die Hinterbliebenen brauchen Einfühlungsvermögen. Außerdem wollen sie Anregungen und Vorschläge für die Gestaltung der Grabanlagen, damit es ein individuelles Grab wird. Mein Leistungsspektrum umfasst drei Bereiche: Grabanlagen Neugestaltung, Grabmal-Pflege und Vorsorge. *Grabanlagen Neugestaltung:* Zum Grabmal gehört insbesondere die Gestaltung des Grabsteins, die Einfassung des Grabes, Abdeckungen und Liegeplatten. Je nach Wunsch kann dieses mit individuell gestalteten Skulpturen, Stelen bis hin zum kleinen bildhauerischen Kunstwerk erweitert werden.

Viele Steinmetze produzieren ihre Steine selber und müssen diese dann auch an ihre Kunden abverkaufen. Ich beziehe die Steine – in ihrer Grundform – von verschiedenen Lieferanten. Dies erweitert meine Gestaltungsmöglichkeiten und damit mein Angebotsspektrum. Da durch diesen Bereich keinerlei Fixkosten entstehen, habe ich einen Preisvorteil und meine Kunden können gleichzeitig unter bedeutend mehr Optionen auswählen. Dies ermöglicht eine individuelle Beratung mit maßgeschneiderten Angeboten.

Ein besonders interessanter Bereich ist die Gestaltung von Urnengräbern, der zur Zeit rund 20% meines Umsatzes ausmacht. Hier sehe ich das größte Wachstumspotenzial. Dafür gibt es zwei Gründe:

1. Das Marktvolumen nimmt ständig zu, da die Angehörigen mehr und mehr eine „pflegeleichtere“ Variante des Grabes wünschen. Der Stellenwert des regelmäßigen Friedhofsbesuches hat sich innerhalb der Gesellschaft verändert. So nimmt der Anteil der Generation, die in kurzen Abständen die Gräber ihrer Angehörigen besucht, ständig ab. Es gibt also zunehmend mehr und mehr Urnenbestattungen.
2. Die Gestaltung der Urnengräber ist bisher sehr stiefmütterlich behandelt worden. Meistens wurde eine einfache Urnenplatte verwendet. Ein Grab sah aus wie das andere. Innerhalb des Geschäftsfeldes konzentriere ich mich auf die Gestaltung von individuellen Urnengräbern.

Für den Urnengrabbereich habe ich kreative Grabsteine, Platten und Anlagen entworfen. Bei einer Sonderausstellung zeigte ich die verschiedenartigsten Gestaltungsmöglichkeiten auf und konnte sehr gute Resonanz erfahren. In diesem Bereich ist noch eine Menge Raum für kreative Entwicklungen, die mich beruflich herausfordern. Gründe genug um mich weiter in diese Richtung zu spezialisieren.

#### *Grabmal-Pflege*

Hierzu gehören Grababräumungen bei weiteren Bestattungen – z.B. in

Familiengräbern. Nachbeschriftungen der vorhandenen Grabsteine, Reinigung und Überprüfung bzw. Herstellung der Standsicherheit, Restaurationen sowie Wiederaufarbeitung vorhandener Grabanlagen.

#### *Vorsorge*

Zum Vorsorgebereich gehört z.B. der Grabstättenschutzbrief, der die Grabanlage gegen Sturmschäden absichert. Der Sturm „Lothar“ hat z.B. verheerende Schäden angerichtet. Weiterhin biete ich Denkmal-Wartungs- und Sicherungsverträge an. Im Rahmen dieser Verträge werden Grabsteine regelmäßig auf Standsicherheit geprüft, da die Angehörigen im Falle eines Unfalles haften.

Auch die eigene Bestattung wird bereits im Rahmen der Vorsorge häufig durchgesprochen. Vielen Menschen – z.B. der/dem Hinterbliebenen eines älteren Ehepaares – wird oftmals eine große Last abgenommen, wenn ihre eigene Bestattung im Rahmen des Familiengrabes bereits im Vorfeld geregelt werden kann. Immer häufiger passiert es auch, dass Kunden bereits zu Lebzeiten ihren eigenen Grabstein in Auftrag geben und ausführen lassen.

#### **Brennendes Problem – Grundbedürfnis**

Zur „technischen Lösung“ des Grabmals beinhaltet die Problemlösung auch ein konstantes Grundbedürfnis: Durch die geführten Beratungsgespräche mit meinen Kunden stellte ich fest, dass die Angehörigen den Verstorbenen ein würdiges und ehrenvolles Denkmal setzen wollen. Hierbei benötigen sie Hilfe, Anregungen und Vorschläge.

Außerdem ist die Art, wie und wann Kontakt mit den Hinterbliebenen aufgenommen wird, sehr wichtig. Es gehört sehr viel Feingefühl dazu und es darf vor allem kein Druck entstehen.

Eine intensive Beratung, natürliche Freundlichkeit und ehrliche – der Kundenbeziehung angemessene – Anteilnahme sind wichtige Erfolgsfaktoren und liegen mir sehr am Herzen. Ich führe eine sehr individuelle Beratung durch, wobei ich mir sehr viel Zeit nehme und auf die Persönlichkeit

der Verstorbenen und der Angehörigen eingehe. Ich versuche, die Persönlichkeit der Verstorbenen in die Gestaltung einzubeziehen. Im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten des Kunden mache ich meist mehrere Vorschläge bis hin zu ausgefallenen Lösungen. Die Interessenten finden bei mir eine anspruchsvolle Atmosphäre. Es herrscht keine gedrückte Stimmung sondern Offenheit und auch eine gewisse Fröhlichkeit.

### Kooperation:

Die Grabanlagen lasse ich nach meinen Skizzen anfertigen. Für die Beschriftung und Ornamente arbeite ich mit freischaffenden Bildhauern und Steinmetzen zusammen. Die Versetzung der Anlagen wird von einer Baufirma ausgeführt. So habe ich geringe feste Kosten und bin sehr flexibel.

Im Ladenlokal unterstützen mich inzwischen zwei Teilzeitkräfte, denn ich bin oft auf Friedhöfen unterwegs, z.B. um entsprechende Vermessungen zu machen. Durch eine sich anbahnenden Kooperation mit einem Friedhofsgärtner, kann ich mein Angebot in Kürze noch um die pflanzliche Grabgestaltung erweitern. Damit kann das Gestaltungskonzept abgerundet



*Ungewöhnlich für die Branche:  
Ein schönes Ladenokal, um Zubehöre und Ornamentik optimal zu präsentieren.*

werden und meinem Kunden wird ein weiterer „Gang“ – zum Friedhofsgärtner – abgenommen. Eine begonnene Kooperation mit einem Grabsteinhersteller aus der Nachbarschaft ist leider gescheitert. Der Grund: verschiedene Vorstellungen zum Thema Kundenzufriedenheit.

### Kommunikation mit der Zielgruppe:

Die Kommunikation mit der Zielgruppe herzustellen bzw. aufrechtzuerhalten ist bei meinem Produkt naturgemäß eine nicht ganz leichte Aufgabe. Letztlich muss ich das Problem aber lösen, um an Kunden zu kommen. Ist ein Todesfall eingetreten, so hat man es meist mit trauernden Menschen zu tun.

Andererseits löst man ja ein wirkliches Problem für sie. Jedenfalls liegt es auf der Hand, dass ich potentielle Kunden anhand von Todesanzeigen in den Zeitungen anschreibe. Dafür benutze ich ein gut abgefasstes und immer wieder verbessertes recht persönliches Anschreiben und lege eine Firmenbroschüre dazu.

Kooperationen mit Bestattungsunternehmen – die von meiner Zielgruppe meist als erstes kontaktiert werden – oder mit Friedhofsgärtnern, die mich an potentielle Kunden empfehlen, bieten weitere Möglichkeiten, um Kunden zu gewinnen.

Ich möchte jedoch Kunden langfristig binden und mir zu diesem Zweck eine Kundendatei aufbauen. Den Vorsorgebereich möchte ich dazu gezielt als Marketing-Instrument ausbauen, um mit bestehenden Kunden in Kontakt und damit in ihrer Erinnerung zu bleiben. Gegenüber Kunden mit Vorsorge- oder Pflegeverträgen biete ich dann als Service eine Menge Kleinigkeiten – wie z.B. das Auswechseln von Kerzen in Grablaternen – zum reinen Materialpreis an.

Schwieriger ist es, herauszufinden, wer potenziell geeignet ist, sich seinen Grabstein zu Lebzeiten in Auftrag zu geben. Wie schon erwähnt, steigt zwar die Anzahl solcher Aufträge an, es ist jedoch schwer möglich, dieses Produkt z.B. mit einem Mailing zu bewerben. Daher müssen diese Kunden zur Zeit



*Im umgebautes Gewächshaus:  
Grabmalgestaltung in lichtdurchflutetem, stimmungsvollem Rahmen.*

von sich aus – vielleicht über eine Anzeige oder das Branchenbuch – zu mir finden.

### **Die Vision:**

Ich werde in Rastatt und Umgebung die Marktführerschaft erlangen. Ich werde den Kundennutzen ständig verbessern und meine Kunden zu Partnern machen. Durch die Entwicklung eines Plus-Nutzen-Paketes im Bereich Pflege und Vorsorge kann ich mit meinen Kunden im Dialog bleiben und mich so am Echo meiner Zielgruppe orientieren. Außerdem baue ich so eine Kundenkartei auf – mit Aufträgen auf Jahre hinaus. Dies steigert meine Attraktivität im Falle eines späteren Verkaufes.

Ich werde ständig daran arbeiten, die geheimsten Bedürfnisse, sehnlichsten Wünsche und brennendste Probleme herauszufinden. Außerdem möchte ich aktive Lebenshilfe und Lebensunterstützung geben.

### **Zusammenfassung:**

Durch die Beachtung einfacher EKS-Grundregeln, wie gründliche Stärkenanalyse – Konzentration auf die erfolgversprechendste Zielgruppe, der ich mit meinen Stärken den besten Nutzen bieten kann – Spezialisierung auf das erfolgversprechendste Geschäftsfeld – Leistungsverbesserungen und Engpassbeseitigung des Standortes habe ich nachhaltige Erfolge erreicht.

Seit dem Beginn meiner Selbstständigkeit vor zwei Jahren hat sich mein Umsatz kontinuierlich verbessert. In diesem Jahr kann ich eine Umsatzsteigerung von 60% verzeichnen. Ich werde den weiteren Weg nach EKS konsequent gehen und zwar über die Kundenbegeisterung und Nutzensteigerung.



#### **Kontaktadresse:**

Atelier für Grabgestaltung  
Eveline Uhrig  
Röttererbergstraße 9  
76437 Rastatt  
Tel. (07222) 152293  
Fax (07222) 152294  
Email e.uhrig@t-online.de