

## Das Beratungsgespräch beim Bestatter

**Date :** 4. März 2016

Eine Leserin möchte wissen, was beim [Beratungsgespräch](#) beim Bestatter auf sie zukommt. Diese Frage möchte ich gerne beantworten.

Hallo Herr Wilhelm,

ich lese ihren Blog bereits seit einiger Zeit und wollte Ihnen auf diesem Weg ein Lob mitteilen.

Zudem habe ich auch eine Frage, vielleicht haben Sie diese bereits einmal beantwortet und können mich auf einen Text verweisen.

Was genau wird im ersten Gespräch mit einem Bestatter besprochen? Welche Fragen stellt er üblicherweise und wie ist der genaue Ablauf bei einer Beerdigung. Ich bin mir nicht ganz sicher, welche Funktion der Bestatter oder der Pfarrer übernehmen.

Können Sie mir hier weiterhelfen.

Viele Grüße

Der erste Kontakt mit dem Bestatter findet meist telefonisch statt.

Man meldet den Sterbefall und wird vom Bestatter im Gegenzug nach der genauen Adresse gefragt. Er wird immer auch wissen wollen, ob der Arzt schon da war. Denn ohne komplette und unterschriebene Sterbepapiere kann er den Verstorbenen nicht überführen.

Der nächste Kontakt ist dann bei einer Hausabholung der Besuch der Bestatter, die den Verstorbenen abholen.

Manchmal erfolgt dann im Anschluß auch gleich die Beratung. Ab und zu erfolgt auch erst die Beratung und dann die Überführung.

Das hängt jeweils vom Einzelfall ab.

In aller Regel wird man aber zum Beratungsgespräch entweder einen Mitarbeiter des Bestattungsinstituts zu Hause empfangen oder aber zum Beratungsgespräch in das Beerdigungsinstitut gehen.

Zunächst wird der Bestatter die Formalitäten erledigen und die persönlichen Daten der Verstorbenen und des Auftraggebers abfragen.

Teilweise wird er auch nach Vermögen und anderen finanziellen Dingen fragen, tut dies aber nicht aus Neugier, sondern weil diese Informationen von den Standesämtern für das Nachlassgericht mit erhoben werden.

Es schließt sich die Frage nach der Art der Beisetzung an, weil davon vieles im weiteren Beratungsgespräch abhängt.

Die benötigten Pietätwaren (Sarg, Urne, Decke, Bekleidung usw.) wird der Bestatte dann entweder aus seinem Katalog (oder auf einem Tablett-Computer) oder direkt in seiner Ausstellung zeigen. Im Verlauf des Gesprächs wird er alle möglichen Dinge anbieten. Das tut er natürlich einerseits, weil er als Kaufmann verkaufen und verdienen will, aber in erster Linie deshalb, damit alles gezeigt und besprochen wurde.

In dem Gespräch werden auch mögliche Termine für die Beerdigung besprochen und auf welchem Friedhof und in was für einem Grab der Verstorbene beigesetzt werden soll. Musik- und Dekorationswünsche sowie weitere Fragen des Ablaufs am Beerdigungstag werden ebenfalls besprochen.

Soll ein Trauerredner oder sollen Musiker kommen, übernimmt der Bestatter die Koordination. Er bestellt auch im Auftrag der Familien den Blumenschmuck, den Trauerdruck und die Anzeigen in der Zeitung.

Die Texte für die Karten, die Anzeigen und die Kranzschleifen werden ebenfalls besprochen.

Ist der Bestatter selbst Trauerredner, wird er auch diese Dinge ansprechen und Hobbys und Gewohnheiten des Verstorbenen erfragen.

Ansonsten wird sich der Pfarrer oder Trauerredner bei der Familie melden und einen Termin für ein Gespräch vereinbaren, in dem man dann sagen kann, was auf der Beerdigung gesagt werden sollte und was man lieber nicht erwähnt haben möchte.

Auch der Pastor kann Musikwünsche entgegennehmen und an den Organisten weiterleiten. Bestellt man aber dort Musik, sollte man das dem Bestatter sagen, damit es nicht zu Überschneidungen kommt.

Insbesondere wenn neben der reinen Trauerfeier und Beisetzung auch noch eine Totenmesse, ein Sechswochenamt usw. gewünscht sind, wird die Rolle des Pfarrers größer, denn die Abläufe dieser Veranstaltungen müssen meist mit ihm oder dem Pfarrbüro abgesprochen werden. In kirchlich geprägten Gegenden ist der Bestatter aber auf diese Themen eingespielt und kann auch Teile mit übernehmen und organisieren.

Über diese Dienstleistungen hinaus kann der Bestatter noch viel mehr tun. Das hängt von seinem Angebotspektrum ab.

Manche bieten von der Haushaltsauflösung bis hin zu Trauerkreisen und einer umfassenden seelsorgerisch/psychologischen Betreuung auch weitere Bestattungsdienstleistungen, wie Totenmasken, Amulette, Gedenksteine usw. an. Je größer das Angebot des Bestatters und je

umfangreicher die Wünsche der Angehörigen, desto vielfältiger und ausführlicher wird das Beratungsgespräch.

Wichtig: Am Ende des Gesprächs sollte man als Kunde eine Auftragsliste mit Preisen mitnehmen können.

Nur dann hat man schwarz auf weiß, was es kosten wird.

Hast Du noch weitere Fragen zu diesem Thema?

Dann schreibe sie mir in die Kommentare!