

Wie moderne Schulungsmethoden Bestattern Zeit, Kosten und Nerven sparen

Ein Praxisbericht aus der Branche

Der Fachkräftemangel trifft das Bestattungswesen seit Jahren besonders hart. Während die Zahl der Aufträge steigt, fehlt es vielerorts an qualifizierten Mitarbeitenden oder an der Zeit, diese strukturiert einzuarbeiten. Veraltete Word-Dokumente und mündliche Erklärungen kosten nicht nur Nerven, sondern im Alltag wertvolle Stunden. Dass es auch anders geht, zeigt ein Blick auf ein Unternehmen, das seit Kurzem neue Wege geht: Hartl Bestattungen.

Der Fachkräftemangel ist nicht das größte Problem

In Deutschland bleiben Stellen im Bestattungswesen im Durchschnitt bis zu sechs Monate unbesetzt. Gleichzeitig brauchen Quereinsteiger oft drei bis sechs Monate, bis sie sicher in ihren Abläufen werden. Jede Woche, in der

Fehler passieren oder Rückfragen entstehen, verursacht Kosten und belastet das Team.

„Viele Betriebe verlieren mehr Zeit in der Einarbeitung, als ihnen bewusst ist“, sagt Philip Pelgen, Gründer der Unvergessen Agentur. Seine Agentur startete 2020 ursprünglich als Social-Media-Spezialist für Bestatter. Mit seinem Recruiting-Ansatz hat er bereits über 80 Stellen in der Bestattungsbranche besetzt: „Wir haben irgendwann erkannt, dass Social Media mehr als genug Bewerbungen bringt, aber ohne gute Einarbeitung laufen Bestatter direkt ins nächste Problem.“

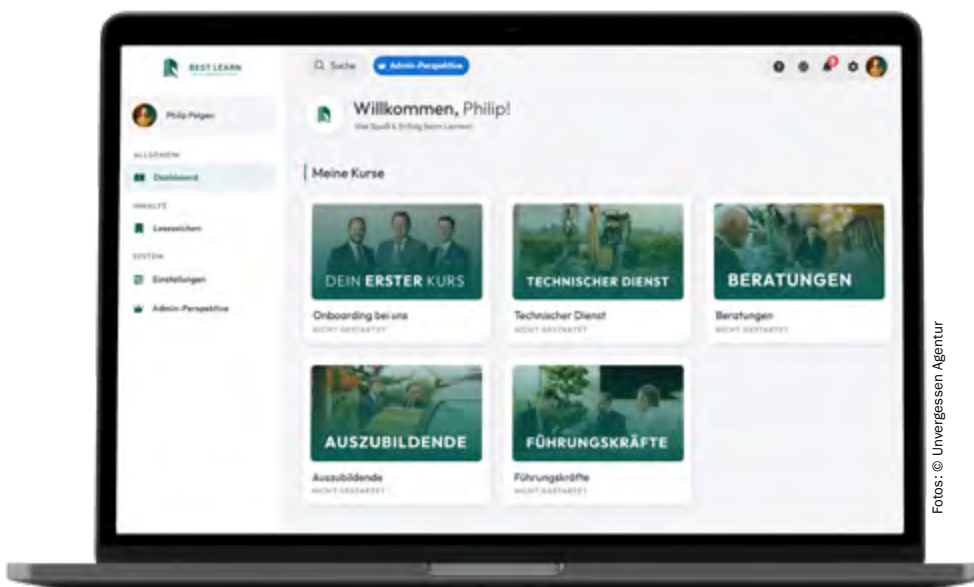
Die Lösung war eine Schulungsplattform, die so intuitiv ist, dass neue Mitarbeiter von der ersten Woche an sicher arbeiten können. Ein Ort, an dem alle Abläufe in kompakter Videoform, logisch strukturiert und jederzeit abrufbar sind. Also Wissen in der Hosentasche.



**Ein Praxisbeispiel:
Wie Hartl Bestattungen die Einarbeitung komplett neu denkt**

Vor der Zusammenarbeit mit der Unvergessen Agentur waren bei Hartl Bestattungen Schulungsunterlagen zwar vorhanden, jedoch verstreut: PDFs hier, Word-Dateien dort. „Gerade junge Mitarbeitende lernen heute viel über visuelle Inhalte. Unsere Dokumente waren dafür einfach nicht mehr zeitgemäß“, sagt die Geschäftsführung.

Zudem fehlte ein System, um wiederkehrende Pflichtschulungen, wie UVV- oder Führerscheinkontrollen, zu organisieren. Das Ergebnis war ein hoher Verwaltungsaufwand und ein Onboarding, das sich häufig länger zog als notwendig.



„Uns hat überrascht, wie flexibel die Plattform ist. Dass wir für Berater und technischen Dienst eigene Schulungen anlegen können, hat komplett neue Möglichkeiten eröffnet. Auch die Automatisierungen und das KI-gestützte Training haben unseren Schulungsprozess erheblich vereinfacht und beschleunigt.“

Georg Hartl,
Hartl Bestattungen

Mit der neuen Schulungsplattform änderte sich vieles grundlegend. Die Unvergessen Agentur entwickelte ein didaktisch durchdachtes Konzept, filmte relevanten Abläufe direkt vor Ort und integrierte das Material anschließend in die Plattform. Auch Bildschirmaufnahmen können innerhalb der Plattform direkt am eigenen Laptop erstellt werden.

Der größte Aha-Effekt: Mitarbeitende, die vom ersten Tag an sicher arbeiten

„Beeindruckend ist, dass wir heute schon ab dem ersten Tag merken, wie viel Zeit wir sparen“, berichtet Hartl Bestattungen. Die Qualität ist nun von Anfang an sehr hoch, Abläufe laufen einheitlicher, Rückfragen reduzieren sich deutlich. Neue Mitarbeitende können sich selbstständig informieren, sogar nachts im Bereitschaftsdienst oder direkt in der Kapelle, wenn sie schnell wissen müssen, wo sich ein Lichtschalter befindet oder wie die Heizung funktioniert.

Besonders wertvoll: Die Plattform funktioniert nicht nur im Onboarding, sondern auch bei neuen Prozessen, Softwareeinführungen oder strategischen Veränderungen.

Die Zukunft gehört den Bestattungsunternehmen, die heute handeln

Während immer mehr Unternehmen Schwierigkeiten haben, verlässliche Teams aufzubauen, zeigt der Ansatz von Hartl Bestattungen, dass moderne Schulung kein Luxus ist, sondern ein Wettbewerbsvorteil. Gerade große Bestattungsunternehmen profitieren von standardisierten Abläufen, geringeren Fehlerquoten und Mitarbeitenden, die schneller Verantwortung übernehmen.

Pelgen ist überzeugt: „Wenn wir es schaffen, Quereinsteiger und Fachkräfte in wenigen Wochen so auszubilden, dass sie die individuellen Anforderungen des Bestattungshauses sicher beherrschen, gewinnen alle: Unternehmen, Teams und Angehörige.“

Was ist der größte Vorteil gegenüber klassischen Schulungsunterlagen?

„Die Geschwindigkeit. Bestatter sparen Zeit, Geld und Nerven. Und Mitarbeitende fühlen sich sicherer, weil sie jederzeit nachschauen können.“

Für wen eignet sich dieses System?

„Für jedes Bestattungsunternehmen, das wachsen möchte oder mindestens eine Neueinstellung pro Jahr hat. Auch wenn man die Abhängigkeit von sich als Inhaber reduzieren möchte oder einen Unternehmensverkauf anstrebt, ist dies ein idealer Ansatz.“

Was macht die Lösung einzigartig?

„Es gibt nichts Vergleichbares im Markt. Die Plattform ist intuitiv, videobasiert und auf Bestatterprozesse zugeschnitten.“



v.l. Michael Hartl, Thomas Hartl,
Georg Hartl

Wie Sie prüfen können, ob dieses System zu Ihrem Unternehmen passt

Bestattungsunternehmen, die ebenfalls eine moderne, effiziente und intuitive Form der Mitarbeiterschulung suchen, können über unvergessen-agentur.de in Kontakt treten. Dort wird gemeinsam analysiert, ob und wie geholfen werden kann.

Philip Pelgen

Zum Autor



Philip Pelgen arbeitete früher im Krematorium und ist heute Geschäftsführer der Unvergessen Agentur