



Überprüfter Fachbetrieb
Friedhofsgärtnerei

Zentralverband Gartenbau e.V., Bonn

„Ist mein Betrieb fit für die Qualitätszeichenprüfung?“
Tipps für die Prüfungsvorbereitung im Betrieb

Auf einen Blick - Was Sie für die Prüfung bereithalten / wissen sollten (wenn vorhanden):	
die aktuellen Werbemittel Ihres Betriebes	
Eine aktuelle Zeitungsanzeige Ihres Betriebes	
aktuelle(n) Zeitungsartikel zu Ihrem Betrieb	
die Internetseite Ihres Betriebes	
Ihre Visitenkarte	
Ihre aktuellen Geschäftspapiere	
Muster eines aktuell verwendeten Grabpflegeschildes	
Anzahl Ihrer aktuellen Auszubildenden	
Beispiel einer Auftragsabwicklung (Angebot, Skizze, Auftrag, Rechnung, Zustandsbericht, Mahnung)	
aktuelle Musteranschriften an Kunden (Werbebriefe, Bericht über Zustand der Grabpflege, evtl. mit Foto)	
aktuelles Muster einer Rechnung	
Preisliste	
Liste Ihrer Dienstleistungen	
EDV zur Rechnungsstellung	
Anzahl der Tage von der Fertigstellung einer Neuanlage bis zu Rechnungsstellung	
aktuelle Friedhofssatzung	
Ihr Grabstätteninformationssystem (Lage, Standort, Bild)	
Informationsschreiben an den Kunden, wenn das Grab fertig gestellt ist.	
Informationen über Kooperationen mit Kollegen, Steinmetzen, Bestattern etc.	
Informationen über Ihr gesellschaftspolitische Engagement	
Wie oft bekommen Sie vom Steuerberater z.B. eine BWA?	
Datum und Inhalt Ihrer jährlichen Mitarbeitergespräche	
Nehmen Sie am Betriebsvergleich der LWK teil?	
Ihren Strategie- und Zukunftsplan mit Zielen, Maßnahmen und Instrumenten	
Eine Auflistung Ihrer Aktionstage mit Programm	
Eine Auflistung Ihres berufsständischen Engagements	

Auf einen Blick – Worauf Sie in der Vorbereitung achten sollten:	
Sie und Ihr Team tragen einheitliche, saubere und klar erkennliche Betriebskleidung (optimal: mit Logo und Namen)	
Beratungsecke sollte aufgeräumt und ruhig sein, zum Informationsmaterial muss direkter Zugriff möglich sein	
Ihre Maschine und Geräte sollten Ihr Logo und Ihren Firmennamen / Schriftzug führen	
Mustergrabanlage sollte aktuell bepflanzt und beschriftet sein; je nach Lage ist ein Hinweisschild nötig	
Ihr Werbematerial (Broschüren, kleine Geschenke) sollte aktuell sein und einer Linie in der Erscheinung folgen (Masse ist nicht immer Klasse)	
der Gesamteindruck des Betriebes sollte klar, modern und aufgeräumt sein, sparen Sie bei Ihrer Prüfung auch nicht die Ecken aus	
Ihre (Dienst-)Leistungen sollten für den Kunden auch ohne Nachfragen sichtbar sein	
die Preisliste muss aktuell und ansprechend aufgearbeitet sein, der Kunde muss sie jederzeit einsehen können	
Ihr Ladengeschäft soll eine klare Wegführung aufweisen, ohne Stolperstellen und übersichtlich, auch hier ist oft „weniger mehr“, achten Sie auf ausreichend Licht	
halten Sie die aktuelle Friedhofssatzung in Ihrem Betrieb bereit, um eventuelle Anfragen von Kunden beantworten zu können	
informieren Sie Ihren Kunden über das fertig gestellte Grab	
bieten Sie auch Sonderleistungen an (Gießservice, Kurzzeitpflege), nutzen Sie neue Angebote, um sich bei Ihren Kunden in Erinnerung zu rufen	
mit jedem Mitarbeiter sind Jahresgespräche zu führen	
trennen Sie in der Buchführung Floristik und Friedhofsgärtnerei	



Überprüfter Fachbetrieb
Friedhofsgärtnerei
Zentralverband Gartenbau e.V., Bonn

Wie bereite ich mich und meinen Betrieb auf die Prüfung vor?

Für die Beurteilung des Betriebes bewerten die Prüfungsmitglieder nach folgenden Anforderungsprofilen, die in der Summe das Ergebnis bestimmen.

Ein kurzer Abriss soll Ihnen einige Bewertungskriterien zu den Anforderungsprofilen erläutern und eine Hilfestellung für die Vorbereitung zur Prüfung ermöglichen.

1. Erscheinungsprofil:

- **Umfeld/Betrieb sauber und gepflegt**

Das Umfeld des im Kunden zugänglichen Bereichs sollte eine gepflegte und saubere Ausstrahlung haben.

Das Blumengeschäft soll sauber, übersichtlich, hell und freundlich sein, mit visuellen Informationen für Kunden, die auf einen zu fertigenden Auftrag warten.

- **Erscheinungsbild aller Beschäftigten und des Fuhrparks**

Mitarbeiter und Chef sollten mit einheitlichem Erscheinungsbild mit moderner, zum Logo und Betrieb passender Arbeitskleidung ausgestattet sein.

Das Firmenlogo mit Qualitätszeichen sollte durchgehend für alle Werbeträger z. B. am Blumengeschäft - Hinweisschild, auf Fahnen, Pflegeschildern, der Autowerbung, Arbeitskleidung, der Kleintransportfahrzeuge, dem Geschäfts-Briefbogen, Infomappen und Broschüren, Rechnungsformularen, Klein-werbeträger (Streichhölzer, Kugelschreiber, Postkartenkalender etc.) in Gebrauch sein.

- **Hinweise auf Dienstleistungsangebote**

Auf verschiedenen Werbeträgern sollten Angebote und Dienstleistungen des Betriebes dargestellt sein, besonders ist die Werbung für die Dauergrabpflege und die Vorsorge anzusehen.

- **Beratung**

Eine ruhige Beratungsecke oder Theke mit genügend Sitzmöglichkeiten sollte vorhanden sein; Informationsmaterialien, wie Musterkataloge, Broschüren und Demonstrationbücher ausliegen.

- **Wegeführung/Warenpräsentation**

Die Warenpräsentation soll übersichtlich, sauber und preislich ausgezeichnet sein.

- **Moderne Auftragsannahme und -bearbeitung**

Eine moderne Kunden- und Auftragsabwicklung mit übersichtlicher Dokumentation wird beurteilt.

2. Serviceprofil:

- **Leistungsspektrum**

Das Pflegeangebot und das Spektrum der weiteren Service-Dienstleistungen werden unter diesem Punkt beurteilt.

- **Datenverwaltung und Auskunft**

Die Leistungsdarstellung mit Preisliste für die Grabpflege sollte vorhanden und sichtbar für den Kunden sein. Informationen über den Betrieb und Beratungsbroschüren sollten ausliegen.

Ebenso werden der Rechnungsablauf und Werbemaßnahmen berücksichtigt.

- **Informationen zu Dauergrabpflege**

Werden die Kunden mit Informationsmaterial über zeitgemäße Bepflanzung und Pflege und weitere Dienstleistungsangebote wie Vorsorge- und Dauergrabpflege informiert?

- **Serviceleistungen**

Das Bereitstellen von Transport-, Leih-, Pflege- und Gießgeräten fließt in diesen Bewertungspunkt mit ein.

3. Kommunikationsprofil:

- **Information an Kunden und Interessenten**

Der Einsatz von Geschäftspapieren, betriebsbezogenen Werbemitteln, ARGE und CMA Broschüren und deren Nutzung für die Kundenbindung wird beurteilt.

- **Organisierter Büroablauf/Verlauf eines Geschäftsfalles**

Der Ablauf eines Geschäftsganges vom Angebot über die Ausführung bis zur Rechnungslegung und Weiterbearbeitung wird beurteilt. Deshalb sollte der Betriebsleiter zwei solcher Geschäftsfälle bereithalten bzw. vorbereiten.

- **Beteiligung an öffentliche Aktionen/in öffentlichen Medien**

Aktionstage und andere öffentliche Publikationen werden unter diesem Punkt beurteilt. Eine entsprechende Dokumentation sollte bereitliegen.

- **Zusammenarbeit mit Berufsstand/anderen Gewerken**

Finden die Kommunikation mit anderen Aktiven am Friedhof wie Bestatter, Steinmetzen, Friedhofsträger, Kommunalpolitik, Verwaltung, Vereinen und sozialem Umfeld statt, gibt es einen regelmäßigen Erfahrungs- und Informationsaustausch? Ein entsprechender Einblick in Protokolle, Aktionsflyer u.ä. sollte gewährleistet werden.

- **Informationsfluss im Betrieb**

Hier werden die betrieblichen Informationen an die Mitarbeiter und das Spektrum der Motivationsmöglichkeiten beurteilt. Beispiele hierfür sollten zur Einsichtnahme bereitliegen.

4. Leistungsprofil:

- **Gräber**

Die Anerkennungskommission wählt aus der Kundenkartei 8 Gräber, davon zwei Neuanlagen im 1. Ausführungsjahr und zwei Dauergrabpflegegräber.

Für jedes Grab werden die Kriterien „Gestaltung“, „Fachgerechte Ausführung“, „Pflanzenverwendung“, „Pflegezustand“ und „Wechselbepflanzung“ bewertet.

- **Floristik** (*wo sie praktiziert wird*)

In Friedhofsgärtnereien mit dem Dienstleistungsangebot der Floristik wird diese auch bewertet.

Hierbei sind die Bewertungskriterien „Dekoration Blumengeschäft und Freiverkauf“, „Verwendung umweltfreundlicher Materialien“ und die „Werkstücke Trauerbinderei“ welche am Prüfungstag vorgelegt werden müssen zu bewerten.

Dem Betriebsinhaber wird im Anschluss an die Ergebnisermittlung das Bewertungsergebnis mitgeteilt und ihm evtl. Möglichkeiten der betrieblichen Verbesserung aufgezeigt, um langfristig Qualitätssteigerungen bei Wiederholungsprüfungen zu erlangen.

Für weitere Fragen steht Ihnen Ihr Fachverband Friedhofsgärtner gerne vorab und selbstverständlich auch während der Überprüfung zur Verfügung.