

Website- Checkliste für Bestattungs- unternehmen

Branchenspezifische Checkliste für Orientierung, Erreichbarkeit und würdevolle Kommunikation



Website-Checkliste für Bestattungsunternehmen

Menschen besuchen die Website eines Bestatters häufig in einer belastenden Situation. Die Checkliste hilft, sofortige Schritte, Leistungen, Kostenorientierung und Kontaktwege ruhig, verständlich und respektvoll aufzubauen.

So nutzen Sie die Checkliste

Prüfen Sie jeden Punkt aus Sicht Ihrer Kunden. Markieren Sie offene Punkte und priorisieren Sie anschließend die Maßnahmen, die Verständlichkeit, Vertrauen, Sichtbarkeit oder Anfragen am stärksten beeinflussen.

01 Soforthilfe und Erreichbarkeit

- ☐ Telefonnummer und Erreichbarkeit sind sofort sichtbar und mobil direkt anwählbar.
- ☐ Die ersten Schritte nach einem Sterbefall werden ruhig und verständlich erklärt.
- ☐ Haus, Krankenhaus, Pflegeeinrichtung und andere Situationen werden sinnvoll unterschieden.
- ☐ Es wird klar, welche Unterlagen später benötigt werden, ohne Angehörige zu überfordern.
- ☐ Notfall- und Bürozeiten sind eindeutig voneinander getrennt.
- ☐ Die Website vermittelt Hilfe, ohne mit Angst oder künstlicher Dringlichkeit zu arbeiten.

02 Leistungen und Bestattungsarten

- ☐ Bestattungsarten werden sachlich und ohne wertende Hierarchie erklärt.
- ☐ Organisation, Formalitäten, Trauerfeier und Nachsorge sind nachvollziehbar gegliedert.
- ☐ Vorsorge, akuter Sterbefall und Trauerbegleitung besitzen getrennte Einstiege.
- ☐ Regionale Friedhöfe und mögliche Abläufe werden konkret eingeordnet.
- ☐ Zusatzleistungen und externe Partner werden transparent benannt.
- ☐ Nicht verfügbare oder regional eingeschränkte Angebote werden nicht pauschal beworben.

03 Kosten und Beratungsprozess

- ☐ Kostenbestandteile werden verständlich erklärt, ohne einen individuellen Gesamtpreis vorzutäuschen.
- ☐ Eigenleistungen, Fremdleistungen und Gebühren werden sprachlich unterscheidbar.
- ☐ Der Ablauf von Erstgespräch, Entscheidung und Organisation ist beschrieben.
- ☐ Vorsorgegespräche und akute Beratung besitzen jeweils passende Kontaktwege.
- ☐ Angehörige erfahren, welche Entscheidungen sofort und welche später getroffen werden können.
- ☐ Preisorientierung bleibt respektvoll und vermeidet Verkaufsdruck.

04 Team, Haltung und Vertrauen

- ☐ Ansprechpartner werden mit Rolle und persönlichem Zugang vorgestellt.
- ☐ Räumlichkeiten, Fahrzeuge und Abschiedsräume werden realistisch gezeigt.
- ☐ Qualifikationen, Mitgliedschaften und Kooperationen sind aktuell.
- ☐ Bewertungen werden sensibel beantwortet, ohne Fälle öffentlich zu erläutern.

- ☐ Texte verwenden klare, respektvolle Sprache statt Floskeln oder Pathos.
- ☐ Religiöse, weltanschauliche und individuelle Wünsche werden offen berücksichtigt.

05 Design, Ruhe und Farbwirkung

- ☐ Die Gestaltung vermittelt Ruhe und Würde, ohne automatisch alles in schwerem Schwarz zu halten.
- ☐ Farben, Bilder und Typografie wirken zurückhaltend und gut lesbar.
- ☐ Große Schrift, starke Kontraste und klare Buttons unterstützen Nutzer in Stresssituationen.
- ☐ Navigation und Hierarchie führen zuerst zu Soforthilfe, Leistungen und Kontakt.
- ☐ Bilder sind diskret und vermeiden stereotype Trauersymbole als reine Dekoration.
- ☐ Ausreichend Weißraum schafft Orientierung und senkt visuelle Belastung.

06 Lokale Orientierung und Inhalte

- ☐ Name, Adresse, Telefonnummer und Erreichbarkeit sind überall konsistent.
- ☐ Leistungen und betreute Region werden natürlich in Suchtexten verbunden.
- ☐ Standortseiten erklären echte lokale Abläufe und Friedhofskenntnis.
- ☐ Ratgeber beantworten konkrete organisatorische Fragen in ruhigem Ton.
- ☐ Veraltete Fristen, Gebühren oder Abläufe werden regelmäßig fachlich geprüft.
- ☐ Google-Profil und Website zeigen korrekte Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten.

07 Kontakt und Datenschutz

- ☐ Kontaktformulare fragen nur notwendige Angaben ab.
- ☐ Sensible Personen- und Falldaten werden nicht über ungesicherte Standardformulare erhoben.
- ☐ Rückrufwunsch, Vorsorgeanfrage und akuter Fall sind klar getrennt.
- ☐ Impressum, Datenschutz und Bildrechte sind gut erreichbar.
- ☐ Traueranzeigen, Gedenkseiten und Kondolenzen besitzen klare Datenschutzprozesse.
- ☐ Zugriffe auf sensible Anfragen sind auf zuständige Personen beschränkt.

08 Technik und Barrierearmut

- ☐ Telefon, Route und Rückruf funktionieren mobil ohne unnötige Zwischenschritte.
- ☐ Seiten laden schnell und bleiben auch bei schwacher Verbindung nutzbar.
- ☐ Formulare, Navigation und Inhalte sind per Tastatur und Screenreader bedienbar.
- ☐ Links, Öffnungszeiten und Ansprechpartner werden regelmäßig geprüft.
- ☐ Backups, Updates und Zugriffsrechte sind verbindlich organisiert.
- ☐ Eine hilfreiche Fehlerseite führt zur Soforthilfe und Telefonnummer zurück.

Ihre Auswertung

Wählen Sie die drei Maßnahmen mit dem größten Hebel. Formulieren Sie jeweils eine konkrete Aufgabe, eine verantwortliche Person und einen realistischen Termin.

1. Priorität

2. Priorität

3. Priorität

Orientierung ist in schweren Momenten entscheidend

Eine gute Bestatterwebsite spricht ruhig, konkret und menschlich. Sie nimmt Angehörigen keine Entscheidungen ab, erleichtert aber den ersten Schritt und schafft Vertrauen in die weitere Begleitung.

Diese Checkliste ist eine praktische Orientierung und ersetzt keine rechtliche, steuerliche, berufsrechtliche oder fachliche Einzelfallprüfung. Pflichtangaben und branchenspezifische Vorgaben sollten vor der Veröffentlichung fachkundig geprüft werden.