

## **Worauf Sie sich verlassen können!**

Sie können sich auf uns verlassen, denn die Bestatter-Akademie orientiert an verbindlichen Werten. Ehrlichkeit, Transparenz und Verbindlichkeit sind Grundhaltungen im Umgang mit unseren Geschäftspartnern und Kunden und Grundlage für unser Handeln.

Als Kunden genießen Sie unsere ganze Aufmerksamkeit. Wir gehen miteinander und mit Ihnen achtsam und freundlich um. Außenwirkung ist uns wichtig, deshalb legen wir großen Wert auf die Ästhetik in Einrichtung, Präsentation und Gestaltung .

Wir sind ein kompetenter und professioneller Dienstleister. Und wir setzen unsere ganze Kraft dafür ein, dass Sie Ihre Ziele erreichen. Ihre Entwicklung und Ihr Fortschritt ist unser Maß.

Dabei sind wir flexibel und jederzeit fähig, kreativ mit Veränderungen umzugehen. Manchmal beschreiten wir auch ungewöhnliche Wege und sind für manche Überraschung gut.

## **Unsere ethischen Richtlinien**

Wir verstehen die ethischen Richtlinien als eine Selbstverpflichtung, die wir als Mitarbeiter/innen der Bestatter-Akademie uns auferlegen. Dies hat besondere Bedeutung für die Beratungs- und Weiterbildungsarbeit, in der eine vertrauensvolle und verlässliche Beziehung zwischen Kunden und Berater unser Ziel ist.

### **Wertschätzung und Respekt**

Wir respektieren die Würde eines jeden Menschen. Unsere Beratungen erfolgen in einer Atmosphäre der gegenseitigen Wertschätzung und Achtung.

### **Vertraulichkeit**

Vertraulichkeit ist Grundlage unserer Arbeit. Wir verpflichten uns zur Verschwiegenheit über alle Angelegenheiten unserer Kunden, die uns in einem Beratungsprozess oder während einer Weiterbildung bekannt werden.

### **Transparenz**

Wir sind in unserem Handeln transparent und können unseren Kunden gegenüber professionell begründen, was wir tun – ob bei Vertragsänderungen, Rollenklärung oder Arbeitsmethoden in unseren Seminaren und Trainings.

### **Allparteilichkeit**

Wir bleiben in unserer Grundhaltung neutral. Wir bemühen uns, für alle Beteiligten im Beratungsprozess gleichermaßen Partei zu ergreifen.

## **Unser Beratungs- und Weiterbildungsverständnis ist ...**

### **... bedürfnisorientiert**

Jeder Klient, jeder Kunde und jede Organisation bestimmt das Anliegen seiner/ihrer Beratung selbst.

### **... ressourcenorientiert**

Wir unterstützen Menschen und Organisationen darin, ihre eigenen Kräfte zu nutzen, um Lösungen zu finden.

### **... prozessorientiert**

Lösungen brauchen Zeit und entwickeln sich im Prozess.

### **... beziehungsrelevant**

Beratung findet im Rahmen einer vertrauensvollen Beziehung statt und nutzt diese für den Entwicklungsprozess.

### **... wertebezogen**

Wir regen dazu an, eigene Verhaltensmuster und Normen bewusst zu machen und neu zu begründen.

Hamburg, im Januar 2018