

## Ideale Lage, kompetenter Rundum-Service

### Tankstelle am Andreasberg hat 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr geöffnet

Fulda. Einen Steinwurf weit nur vom bisherigen Betriebsgelände liegt der neue Standort der Tankstelle am Andreasberg, doch das Geschäft hat seit dem Jahr 2000 einen Riesensprung nach vorne unternommen. „Wir arbeiten jetzt auf einer Fläche von rund 300 Quadratmetern, alleine der Verkaufsshop ist auf 140 Quadratmeter angelegt.“ Und Claus-Dieter Faust nutzt die Möglichkeiten konsequent: 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr hat die Tankstelle geöffnet, Kundenservice wird groß geschrieben. „Wo wir können, bieten wir einen Rundum-Service.“ Natürlich schränkt der Inhaber ein, dass selbst er als gelernter KFZ-Mechaniker ratlos vor manch neuen Modellen steht. „Da bleibt nur der Weg in die Fachwerkstatt.“ Einen War-

tungsvertrag hat Faust dagegen für die Fahrzeuge der Polizei erhalten. Die Dienstfahrzeuge müssen gewaschen, die Notfall-Ausstattungen in den Wagen kontrolliert und aufgefüllt werden. Diesen besonderen Service dankt die Polizei mit so manch überraschendem nächtlichem Streifenbesuch an der Tankstelle. „Die haben ein Auge auf unsere Tankstelle und das ist ein angenehmes Gefühl“. Sogar Silvester wurde schon einmal gemeinsam mit den Ordnungshütern gefeiert. Ideal gelegen an der Kreuzung Langebrückenstraße/Barodastraße ist an der Tankstelle am Andreasberg eigentlich immer was los: Viele Stammgäste kommen auf ein Gespräch vorbei, „Promis“ tanken hier. So

kommunikativ und offen wie der Tankstellen-Inhaber ist, bleibt es selbstverständlich nicht nur beim Benzin-Einkauf. „Der Bischof war kürzlich da und hat von seinem Besuch beim Papst erzählt, auch Wirtschaftsminister Dr. Rhiel gehört zu unseren Kunden.“ Um in allen Bereichen höchste Qualität bieten zu können, stellt Claus-Dieter Faust noch in diesem Jahr auf eine textile Waschanlage um, „das ist dann wirklich top“. Positiver Aspekt darüber hinaus: An den Preisen ändert sich nichts. Übrigens: Für Würstchen-Liebhaber ist die Tankstelle am Andreasberg die ideale Anlaufstelle für einen Imbiss. Wer zehn Würstchen auf einmal ordert, erhält das elfte gratis.

Hier dreht sich alles um die Kunden: Inhaber Claus-Dieter Faust und Mitarbeiterin Nazli Lelik



eine idee mehr -  
eine spur netter

## EDITORIAL



### Konsequente Kundenorientierung

- eine idee mehr - eine spur netter - dies ist Anspruch, Ziel, Maßstab und Wirklichkeit. In der aktuellen Knittel news werden dazu vier Bereiche vorgestellt: Die Buchhaltung arbeitet nach innen, Fehler können jedoch zu Verärgerung bei Kunden und Lieferanten führen. Neben dem externen Rechnungswesen, das Standard ist, ist das interne Rechnungswesen mit Kostenarten, -stellen und -trägerrechnungen wichtig, um Unternehmensentscheidungen vorzubereiten, die eine Deckung zwischen Kunden- und Unternehmensinteressen sein müssen. Zur alljährlichen Tankstellenpartner-Tagung beschäftigen wir uns mit ähnlichen Zielen. Wirtschaftlichkeit für die selbständigen Partner, die hohen zeitlichen Einsatz leisten sowie die Servicequalitäten, die unsere gemeinsamen Kunden erleben. Ein Beispiel ist die AVIA Servicestation Faust. Im Handelsgeschäft wurden die Aktivitäten in Franken mit fünf Mitarbeitern deutlich verstärkt. Wir möchten durch konsequente Kundenorientierung den persönlichen Kontakt pflegen.

Ihr Udo Weber

## Hier wird Pionierarbeit geleistet

### Neue Geschäftsstelle in Gemünden trifft auf positive Resonanz

Gemünden. Das Telefon klingelt beinahe unaufhörlich – sehr zur Freude von Helga Höhnlein, Gabriele Grimmer und Frank Konrad. Dass knapp zwei Monate nach der Eröffnung der Knittel-Geschäftsstelle in Gemünden die Nachfrage derart groß ist, damit hatte eigentlich niemand gerechnet. „Die Geschäftsstelle ins Laufen zu bringen, sollte uns gelingen, doch diese große Resonanz freut uns natürlich besonders.“ Und schon wieder greift Frank Konrad zum Telefonhörer...

Gabriele Grimmer versucht, den positiven Auftakt zu erklären: „Wir sind zwar ein großer, mittelständischer Betrieb, doch hier vor Ort geht es familiär zu. Die Wege sind kurz, wir pflegen seit dem ersten Tag den direkten Kontakt und arbeiten insgesamt sehr kundenorientiert.“ Nach ihrer Erfahrung freuen sich die neuen Kunden über diesen persönlichen Kontakt, über die Möglichkeit, direkt vor Ort einen Ansprechpartner zu haben. Unterbracht ist die Geschäftsstelle in den Räumen der Firma Ebert,

im Hofweg 45. Zwei Fahrer ergänzen das Team, auch für sie ist der persönliche Kontakt Dreh- und Angelpunkt. Es versteht sich von selbst, dass dieses Engagement nicht in einem Acht-Stunden-Tag zu bewältigen ist. „Unser Tag geht von 7.00 bis 19.00 Uhr.“ Geradezu „Pionierarbeit“ wird in Gemünden geleistet, denn jeder Kunde ist zuerst einmal ein neuer Kunde, die entsprechende Datei muss angelegt werden und bei einigen Tausend Kundenkontakten in den zurückliegenden zwei Monaten wächst diese Datenbank im Eiltempo. Wenngleich die drei Mitarbeiter aus der Branche kommen, mussten sie sich darüber hinaus in das Arbeitssystem des Unternehmens Knittel einarbeiten. Bisher in Hammelburg vertreten, hatte sich das Unternehmen Knittel als Arrondierung des Gebietes zu Eröffnung einer weiteren Geschäftsstelle entschieden. Und toi, toi toi, bleibt der heiße Draht zum Kunden weiterhin so bestehen – und darauf baut das Trio in Gemünden – geht diese Rechnung auf.

Joachim Henke, Wolfgang Höfling, Gabi Grimmer, Volker Bohlien, Frank Konrad, Helga Höhnlein, Klaus Knöll (von links)



eine idee mehr -  
eine spur netter

## Nur die Zahlen zählen

### Als eingespieltes Team empfehlen sich die Mitarbeiter der Buchhaltung



Das Team der Buchhaltung mit Helmut Weiss, Gertrud Henkel, Edmund Schad, Sabine Günther, Claudia Angelstein und Christin Schönfeld (von rechts). Auf dem Foto fehlt Monika Staubach

Fulda. „In der Ruhe liegt die Kraft.“ Wenn diese Erkenntnis nicht bereits zum allgemeinen Sprachgut zählen würde, dann könnte sie auch von den Mitarbeitern der Buchhaltung des Unternehmens Knittel stammen, denn eines bescheinigt Edmund Schad, Geschäftsführer der Verwaltungsgesellschaft, dem siebenköpfigen Team: „Alle zeichnen sich durch Ruhe, Konzentration und Stetigkeit aus“. Wer in der Buchhaltung tätig ist, besitzt auf jeden Fall eine Affinität zu Zahlen und muss Geduld haben, die Auswirkung von einzelnen Vorgängen in komplexen Strukturen zu

überdenken. Edmund Schad vergleicht die Buchhaltung mit einem „Sieb, in dem vieles hängen bleibt“. „Hier werden alle Vorgänge transparent, dies gilt für Kreditlinien im Verkauf genauso wie für Lagerbestände in der Warenwirtschaft.“ Buchhaltung und Kostenrechnung – ein überaus sensibler Bereich in einem Unternehmen: Zufriedenstellung von Kunden, Lieferanten und Banken, Sicherung des Unternehmens – der gesamte Zahlungsverkehr, die Mahnun-

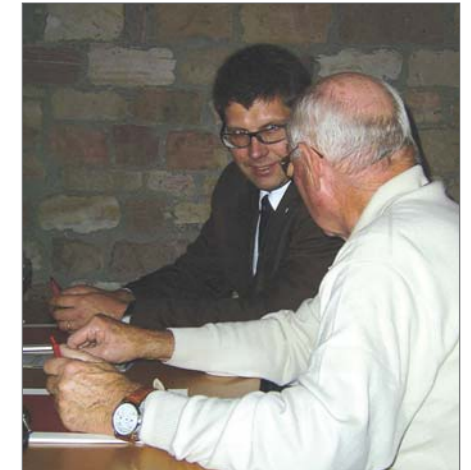
gen laufen über die Buchhaltung. Sie gliedert sich in Debitoren-, Kreditoren-, Anlagenbuchhaltung und Kostenrechnung. Erstellt werden hier die Monats- und Jahresabschlüsse der Knittel-Firmen. Dass in dieser Abteilung ein eingespieltes Team am Werke ist und die „Chemie stimmt“, ist für Edmund Schad eine klare Sache: „Unsere, Anfang des Jahres, erstellte Profil-Analyse hat es eigentlich nur noch bestätigt: Wir sitzen hier alle genau am richtigen Platz.“

## Schöne Tradition wird mit Tagung und Unterhaltung gepflegt:

### Tankstellen-Vertragspartner folgten Knittel-Einladung nach Neustadt

Das idyllische Neustadt an der Weinstraße war Ziel des diesjährigen Partnerschafts-Meeting der Tankstellen-Vertragspartner. Die Geschäftsführung mit Udo Weber und Ulrich von Keitz hatten dazu insgesamt 90 Partner mit Ehegatten eingeladen. Eine schöne Tradition ist diese zweitägige Veranstaltung seit mittlerweile fünf Jahren, zu der in diesem Jahr Tankstellen-Inhaber und -pächter aus Hessen, Thüringen, Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz, Ober- und Unterfranken angereist waren. Als Tagungsort hatte das Unternehmen Knittel das Hambacher Schloß ausgewählt, ein geschichtsträchtiger und romantisch gelegener Ort am westlichen Rand des Rheintals mit wunderschöner Aussicht. Ein vielfältiges Tagungsprogramm wartete auf die Tankstellen-Partner: „Der Mineralölmarkt heute und morgen“ lautete das Thema von Manfred Baumgartner, Geschäftsführer Deutsche AVIA Mineralöl GmbH aus München. Über arbeitsrechtliche Maßnahmen aus Sicht des Arbeitgebers

referierte Dr. Norbert Gescher aus Fulda. In einem zweiten Thema befasste sich der Rechtsanwalt mit den Grundzügen des Erbrechts. Aus dem Hause Knittel berichteten abschließend Günter Wilhelm und Janko Necke. Nach dem Tagungsteil trafen sich Gäste und Veranstalter zum Abendessen im Festsaal des Hambacher Schlosses.



Bei Büffet und gutem Wein verbrachten alle gemeinsam einen angenehmen Abend in gemütlicher Atmosphäre und mit guter Stimmung. Highlight während des Abends war ein 20 minütiges Feuerwerk – mit dem Rheintal als Kulisse ein romantischer Anblick –, das mit dem Abbrennen des in 2005 modernisierten Knittel-Schriftzuges endete. Für den zweiten Tag des Partnerschafts-Treffens stand ein Besuch im Weinhaus Kaiserstuhl in Hambach auf dem Programm. Die Familie Nickel hatte eine lehrreiche Führung durch die nahe gelegenen Weinberge in jeweils drei Gruppen organisiert. Ausklang des Tages und damit des Treffens bildete eine Brotzeit im Weingut und eine kleine Weinverkostung.

