

EDITORIAL



Kundenorientierung betrifft alle Mitarbeiter

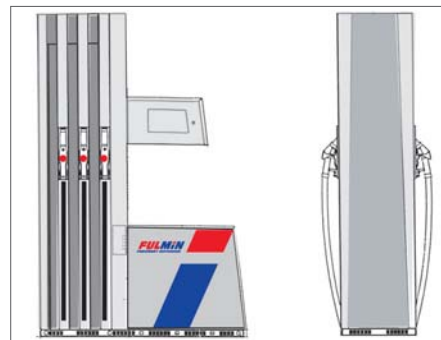
„Eine Idee mehr – eine Spur netter“ – mit diesem Motto hat sich das Unternehmen Knittel einen hohen Anspruch gesetzt und Ziel ist es, diesen Anspruch in allen Sparten zu erfüllen. Für uns bedeutet das, dass alle Mitarbeiter auf allen Ebenen tagtäglich daran mitwirken, ihre hohe Kompetenz und ein großes Engagement einsetzen. Denn eines ist sicher: Nicht ausschließlich der Verkauf ist für den Kontakt zum Kunden verantwortlich sondern alle Mitarbeiter tragen zur gelungenen Kundenbindung bei. Mit der Neugestaltung unserer betriebsinternen Strukturen ist ein erster großer Schritt getan. Dreh- und Angelpunkt ist ohne Frage eine grundsätzlich positive Einstellung gegenüber unseren Kunden und ihren Anliegen verbunden mit dem offenen direkten Kundenkontakt. Wie wir diese Anforderungen meistern können, beschreibt trefflich das Interview mit dem Unternehmenstrainer Uwe Scholz. Ich bin überzeugt: Wir sind auf einem guten Weg, eine enge und weitreichende Kundenbindung aufzubauen.

Startschuss für Tankstellenbau Kaiserwiesen ist gefallen

Investition in die Zukunft mit Installation einer Photovoltaikanlage auf dem Tankstellendach

Mit dem endgültigen Start in das Frühlingswetter geht es jetzt an die zügige Umsetzung des Tankstellen-Baus der Firma Knittel auf dem Kaiserwiesen-Gelände in Fulda. Bereits im März wurden die ersten Arbeiten wie Erdaushub, Entwässerung, Behältereinbau und Tanktechnik vorgenommen. Nur zwei Wochen später folgten die Elektroinstallationen. Da sich das Unternehmen bereits seit längerem mit alternativen Energien auseinandersetzt, stehen diese Technologien auch für dieses Bauprojekt im Blickpunkt. Der Aufbau einer Photovoltaikanlage auf dem Tankstellendach ist nach dem Bauablaufplan für Ende April vorgesehen. „Wir verstehen uns als Energielieferant und bieten beispielsweise über die Tankstelle in der Kreuzbergstraße in Fulda die Möglichkeit der Erdgas-Betankung an.“ Wie Geschäftsführer Udo Weber erläuterte, seien gerade die Dächer von Tankstellen für die ideale Sonnen-Ausrichtung und damit für Solaranlagen prädestiniert. „Diese Anlage produziert mehr Strom als sie benötigt.“ Auf einer digitalen Tafel wird die Stromgewinnung angezeigt. „Wir sehen die Nutzung dieser alternativen Energieform als eine sinn-

volle Investition in die Zukunft an.“ Nach Inbetriebnahme Anfang Mai steht dem Kunden mit der Tankstelle auf dem Kaiserwiesengelände eine Möglichkeit des schnellen Tankens unter der eigenen Knittel-Hausmarke, der Fuldaer Mineralölgesellschaft „Fulmin“, zur Verfügung. „An jeder Zapfsäule ist eine separate EC-Tankautomaten-Anlage angebracht, es kann ausschließlich mit EC-Karte getankt werden.“ Ausführen-des Bauunternehmens dieses Tankstellen-Projektes ist die Firma Zimmer aus Fulda.



An jeder Zapfsäule ist eine separate EC-Tankautomaten-Anlage angebracht, hier wird ausschließlich mit EC-Karte getankt.

Anfang Mai steht dem Kunden mit der neuen Tankstelle eine Möglichkeit des schnellen Tankens unter der eigenen Knittel-Hausmarke „Fulmin“ zur Verfügung.



Konzentration auf persönliche Stärken

Neue Strukturen für den Innen- und Außendienst umgesetzt

Durch Coaching die Mitarbeiter zu rüsten, ist das Motto des Beraterteams mit Uwe Scholz und Helmut Kirchner von dem Hamburger Unternehmen Scholz und Partner, das konstruktiv bei der Neuaufstellung des Innen- und Außendienstes im Unternehmen Knittel in der Geschäftszentrale in der Dientzenhoferstraße in Fulda mitgewirkt hat. Trotz des rückläufigen Marktes sehen Geschäftsführung und Mitarbeiter viele gute Gründe für einen optimistischen Blick in die Zukunft. Mit einem verkaufsaktiven Innendienst und durch die personelle Aufstockung des Teams im Außendienst auf sieben Mitarbeiter werden beide Bereiche miteinander verknüpft und stehen für 100prozentige Leistung ganz im Sinne des Kunden. Die neue Organisationsstruktur soll den

einzelnen Mitarbeiter unterstützen und ihm die Möglichkeit bieten, sich ganz auf die persönlichen Stärken zu konzentrieren. Der Verkauf findet übergreifend statt und so ist es nur folgerichtig, dass keine starren Arbeitsplatzbeschreibungen eingrenzen sondern durch die Formulierung von Teamzielen die interne Motivation erhöht wird. „Wir möchten zukünftig nicht nur über das Produkt informieren sondern auch als Ratgeber agieren, dem Kunden also umfassende Informationen auch über das Umfeld des Produktes zukommen lassen“ formuliert Geschäftsführer Udo Weber die Ziele. Ganz nach der Devise „Jeder ist für alles mitverantwortlich“, finden Verkauf und gleichermaßen Beratung übergreifend statt. Kundenbezogene Informationen erfolgen im gegenseitigen

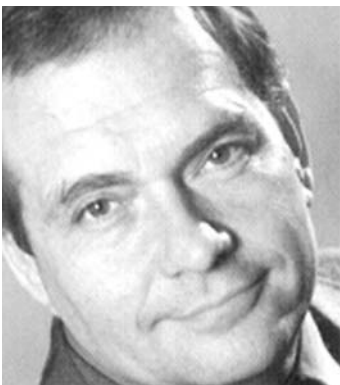
Austausch von Innen- und Außendienst. Denn eines ist sicher: Für den Kunden geht es heute vor allem um die Wirtschaftlichkeit, Sicherheit, Zuverlässigkeit, gute Beratung und freundliche Bedienung. Hier liegt der Schlüssel zur Kundenorientierung für den verkaufsaktiven Innendienst und ebenso für die Mitarbeiter im Außendienst. Mit dem Slogan „Eine Idee mehr – eine Spur netter“ wird genau das kommuniziert, was der Kunde wünscht – und das wiederum ist ein hoher Anspruch, dem das Team gerecht werden möchte.

Nach der Neuorientierung sind die beiden Bereiche Innen- und Außendienst im Unternehmen Knittel miteinander verknüpft: Teamarbeit und gleichzeitige Konzentration auf die Stärken des einzelnen Mitarbeiters stehen jetzt im Vordergrund.



„Aus der Tradition heraus fit in die Zukunft starten“

Gezielte Kundenorientierung mit Scholz und Partner



Uwe Scholz setzt auf 100prozentige Umsetzung des Mottos „Eine Idee mehr – eine Spur netter“.

Wie sieht Ihre Vorgehensweise für das Unternehmen Knittel aus? Gemeinsam mit meinem Partner Helmut Kirchner beraten und begleiten wir das Unternehmen, das als Ganzes neu auszurichten ist, um es aus der Tradition heraus für die Zukunft fit zu machen, damit es ebenso erfolgreich wie bisher den neuen und schwierigeren Marktanforderungen gerecht wird. Für den Kunden geht es heute – außer um den günstigen Preis – vor allem um die Wirtschaftlichkeit, Sicherheit, Zuverlässigkeit, gute Beratung und freundliche Bedienung. Je mehr es einem Unternehmen gelingt, dem Kunden all dies erlebbar zu machen, umso größer ist sein Interesse, hier Kunde zu sein und zu bleiben. Mit dem hervorragenden Claim „eine Idee mehr – eine Spur netter“, wird genau das kommuniziert, was der Kunde wünscht und das ist ein hoher Anspruch. Können Sie die bisherige Entwicklung skizzieren? Begonnen haben wir mit einem Kommunikations-Coaching an der Spitze. Denn die Geschäftsführung ist ja ein Teil des Ganzen und so sieht sie sich auch. Danach folgten die operativen Abteilungen und der Außendienst mit dem Ziel,

die Mitarbeiter auf eine hundertprozentige Umsetzung des Mottos „eine Idee mehr – eine Spur netter“ einzustimmen. Wir haben ihnen dazu das notwendige Handwerkzeug gegeben und, wie ich glaube, auch ein „Wir-Gefühl“. Und genau das spürt der Kunde, wenn er heute bei Knittel anruft. Die Tankstellen-Partner von Knittel tragen erheblich zum Image des Hauses bei. Deshalb ist es für sie genauso wichtig, Kundenorientierung zu verinnerlichen. Hier gilt besonders, dass der Kunde hervorragend bedient und nicht, wie bei vielen anderen Tankstellen, abgefertigt wird. Über welche Methoden lassen sich ehemalige Kunden reaktivieren? Kontakte zu Kunden wieder aufzubauen, hat erfahrungsgemäß eine hohe Erfolgsquote. Diese Chance zu nutzen, erfordert eine gute Vorbereitung auf das Gespräch, hohe fachliche und kommunikative Kompetenz, ein ausgewogenes Selbstwertgefühl, eine positive innere Einstellung zum Produkt und zum Kunden. Darauf zugeschnitten, entwickeln wir gemeinsam mit dem Verkauf ein praxisorientiertes Skript, das die Inhalte des Gespräches simuliert und im Praxistraining erprobt wird. Den Kunden freundlich und kompetent zu überzeugen und ihn nicht zu überreden, darum geht es. Und da ist Knittel anderen Unternehmen weit voraus. Denn hier arbeiten Verkäuferinnen und Verkäufer, die sich mit ihrer Aufgabe identifizieren. Die Anforderungen an Verkäufer nehmen täglich zu. Wie gelingt eine Stärkung? Mineralöl-Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen, werden zunehmend anspruchsvoller. Die notwendigen Absatz- und Ertragsziele eines Unternehmens zu erwirtschaften, einerseits und die Bemühungen der Kunden so

preiswert wie nur möglich einzukaufen andererseits, verlangen großes Engagement und hohe Kompetenz. Der Erfolgsfaktor Nr. 1 sind „Hard- und Software“. Der Inhalt klar definierter individueller Verkaufsziele, die mit dem Verkäufer vereinbart werden, ist die „Hardware“. Die „Software“, beinhaltet das Spektrum der Verkäufer-Fähigkeiten, das heißt, angemessen jedem Kunden gegenüber wirksam aufzutreten. Wie binden Sie die Fahrer in Ihr Coaching ein? Da sprechen Sie einen ganz wichtigen Punkt an. Gerade der Fahrer ist am Ende der Verkaufskette das wichtigste Glied. Er steht dem Kunden von Angesicht zu Angesicht gegenüber. An ihn erinnert sich der Kunde genau. Deshalb gilt für ihn umso mehr das Motto „eine Idee mehr – eine Spur netter“ für den Kunden erlebbar zu machen. Sein Verhalten, seine Persönlichkeit und auch seine fachliche Kompetenz sind entscheidend dafür.



SCHOLZ UND PARTNER
MarketingKommunikation

Seit 1992

Firma: Scholz und Partner, Hamburg

Schwerpunkte: Führungskräfte- und Mitarbeiterqualifikation für Industrie und Handwerk unterschiedlicher Gewerke

Themenauswahl: Kundenorientierung; Verkaufstechniken; Telefontraining und -coaching; Kommunikationstraining, Rhetorik; Team- und Konfliktmanagement; Präsentationstechniken; Persönlichkeitsentwicklung

Entwicklung von Marketingstrategien und deren Umsetzung
Aktivitäten-Beispiele: Markt- und Unternehmensanalysen zur Erreichung der vom Unternehmen und/ oder uns erarbeiteten Zielsetzungen

*eine idee mehr -
eine spur netter*

Seit Januar 2005 in Betrieb:
Großzügige Tankstellen-Anlage in Langenselbold

Die Firma Kropat GmbH stellt Kundenservice in den Blickpunkt



Jetzt in Eigenregie auf Erfolgskurs: Siegfried Kropat setzte gemeinsam mit Sohn Alexander auf einer Fläche von insgesamt 4500 Quadratmetern das Konzept einer großzügigen Tankstellen-Anlage um.

Langenselbold. Was im Oktober mit dem ersten Spatenstich begonnen hatte, ist mittlerweile vollendet – oder zumindest so gut wie vollendet, denn seit dem 3. Januar ist der Betrieb an der Shell-Großtankstelle im Gewerbegebiet Nesselbusch in Langenselbold angelaufen. Hier und da fehlen noch einige Plakate, die Außenanlage soll weiter vervollständigt werden, doch die Kunden können bereits seit Januar tanken, ihren Wagen waschen lassen und im großzügig gestalteten Shop aus einem breit gefächerten Sortiment auswählen und einkaufen.

Nach 20 jähriger selbstständiger Tätigkeit als Betreiber von Tankstellen und KFZ-Reparaturwerkstätten hatte Siegfried Kropat zusammen mit seinem Sohn Alexander den Entschluss gefasst, „in Eigenregie“ auf eigenem Grund und Boden zu beginnen. Auf einer Fläche

von insgesamt 4500 Quadratmetern entstand die großzügige Tankstellen-Anlage, die von dem Unternehmen Knittel mit Mineralöl beliefert wird. Logistisch an der Autobahn 45 an der Abfahrt Langenselbold-West, mitten im Gewerbegebiet und am Rande eines neuen Baugebietes gelegen, haben die Betreiber einen idealen Knotenpunkt für ihre zukünftige Kundschaft gewählt. Ein Novum für die Gründastadt ist auch die Betankung von Erdgasfahrzeugen: Autos können hier ab sofort problemlos Erdgas tanken. Dazu erläutert Siegfried Kropat: „Das Interesse der Autofahrer ist schon da, doch die Zurückhaltung ist vorerst größer.“ Allerdings sieht der Geschäftsmann die Einrichtung dieser Tankmöglichkeit auch als eine Investition in die Zukunft.

Service und Kundennähe stehen im Blickpunkt der Unternehmensphilosophie

der Kropat GmbH, deren Anlage gemeinsam mit Sohn Alexander und Lebensgefährtin Karin Keitsch betrieben wird und an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden geöffnet ist. Die moderne Tankstelle bietet einen 120 Quadratmeter-Einkaufs-shop, eine Lotto-Aannahmestelle und einen EC-Bankautomaten. Im „Bosch Car Service“ erledigen die beiden KFZ-Meister Siegfried und Sohn Alexander Kropat die anfallenden Reparaturen an Fahrzeugen aller Fabrikate. Auch besondere Aktionstage hat das geschäftstüchtige Trio bereits angeboten: So gab es einen Erdgas-Informationstag, am „Ladies-Day“ stehen die Fahrzeuge der Damen ganz im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit und spezielle „Brötchen-Offerten“ sollen das Geschäft im Backshop ankurbeln.

An 365 Tagen im Jahr geöffnet:
Die moderne Tankstelle, die mit großem Engagement ebenfalls von Lebensgefährtin Karin Keitsch betrieben wird, bietet einen 120 Quadratmeter großen Einkaufsshop.

