

„Rundumservice an der Shell Tankstelle“

Das Team bietet exzellente Betreuung von Komplettreinigung über „Ring Card“ bis zum „Ladies day“

Mitten im Gewerbegebiet „Neue Wiese“ in Eisenach und gleichzeitig direkt an der A4 liegt die Shell Tankstelle, die von 6.00 bis 23.00 Uhr die Anlaufstelle für einen „Boxenstopp“ ist: Das Team um Hartmut Geise berät in allen Mineralölfragen und bietet auf 60 Quadratmetern frische Snacks aus dem eigenen Backshop, sowohl für den kleinen Hunger als auch ein warmes Mittagessen von der täglich wechselnden Speisekarte bis hin zu einem breiten Angebot an Spirituosen und Weinen. Hartmut Geise als Pächter blickt auf vier Jahre erfolgreiche Arbeit an der Tankstelle zurück und engagiert sich für eine gute Schulung seiner derzeit zwei Auszubildenden Michaela Flach und Sandra Pfeuffer. Außer-

dem beschäftigt er zwei Festangestellte: Stefanie Robes, die seit fünf Jahren mit von der Partie ist und Jessica Fischer, die mit acht Jahren am längsten „im Geschäft ist“. „Die Waschanlage und die Fahrzeugpflege werden von unseren Kunden sehr gut angenommen. Außerdem ermöglichen wir mit der neuen Bürstengeneration „soft tec“ eine besonders schonende Reinigung.“ freut sich der Geschäftsleiter der Shell Station und kann dabei seinen ganz besonders komfortablen Kundendienst hervorheben, der mit einer „Komplettreinigung“ des Fahrzeugs verbunden ist und auch den Hol- und Bringservice beinhaltet: Kurzurlaub also für den Fahrzeugbesitzer. „Eine optimale Kundenbindung erreichen wir durch bargeldloses Zahlen mit der „RingCard“ von dem Unterneh-

men Knittel MobileEnergie“, schwärmt Jessica Fischer, die für diesen Komfort ein positives Resümee ziehen kann. Viele Kunden verbinden einen Besuch im großen Einkaufszentrum, das direkt nebenan liegt, mit dem an der Tankstelle, aber auch der Durchgangsverkehr unterstützt den Tagesvertrieb des Kraftstoffs. Besondere Aktionspreise und Snackpakete werden während den „German Race wars“, eines der bekanntesten Autotreffen Europas, von Mai bis September angeboten und die Öffnungszeiten werden selbstverständlich diesem Event angepasst. Für das Frühjahr hat sich das Team etwas ganz Besonderes überlegt: einen „Ladies day“, an dem alle Kundinnen bei einer Tasse Kaffee und netten Gesprächen den Service der Autowäsche genießen können.

Schreiben den Service groß: Jessica Fischer, Michaela Flach, Stefanie Robes und Hartmut Geise (von links).



EDITORIAL



Liebe Leserin, liebe Leser,

eine Bastion wird zurückerobert: Wo sich in den zurückliegenden Jahren der Service der Tankstellen hauptsächlich auf das Shop-Angebot konzentriert hat, steht heute Kundennähe auch an den Zapfsäulen wieder stärker im Blickpunkt. Hier setzt ohne Frage ein Trend hin zur „guten alten“ Kundenorientierung an. Meiner Meinung nach zu Recht und wie Sie dem nebenstehenden Artikel entnehmen können, trifft das Angebot auf eine gute Resonanz. Kundenorientierung „der besonderen Art“ haben wir in einer Kooperation mit der Fuldaer Lokalzeitung und dem Autohaus Opel Fahr umgesetzt: Im Test stehen aktuell zwei Fahrzeuge, die mit Flüssiggas betankt, von Lesern der Fuldaer Zeitung gefahren werden und die ihre Erfahrungen im Anschluss an die einwöchige Testphase darlegen werden. Sponsorpartner sind dabei Opel Fahr und Knittel MobileEnergie. Wir sind gespannt, zu welchem Urteil die Leser kommen werden.

Aufschlussreiche Lese-Erlebnisse wünscht Ihnen Ihr

Udo Weber

Tankwart-Service ganz im Trend

Shell Stationen stellen Kundenorientierung stärker in den Blickpunkt



Tankwart Tim Seidel bedient gerade Armin Hausfeld, der für einen Autohandel Kurierdienste leistet

Auch an den Shell Stationen des Markenhandels setzen immer mehr Tankwarte verstärkt auf Service und bieten ihre Dienste der Kundschaft an. Nach einem Probelauf vor Ort dehnte das Unternehmen Knittel in Fulda diesen Service bereits auf eine zweite Shell Tankstelle aus. Reinhard Schaake arbeitet seit acht Jahren auf der Shell Station Kreuzbergstraße in Fulda. Die meiste Zeit davon war er im Fahrbahn-Service, seit einigen Monaten ist er offiziell Tankwart und bestens vertraut mit den Serviceangeboten für die Kunden. Sein Kollege Tim Seidel, mit er sich im Zehnstundenjob von 9 bis 19 Uhr ablöst, ist beinahe fünf Jahre im Unternehmen. Gemeinsam mit seinem Kollegen werden die Kunden auf dieser Shell Station von professionellen und engagierten Tankwarten bedient.

Für den Tankwart-Service wurden beiderseitig zwei Zapfinseln ausgewählt, weil dort alle Produkte getankt werden können – einschließlich Erdgas. Allerdings beschränken sich die Tankwarte nicht auf diese Standorte, sie helfen auch an den anderen Säulen. „Man muss einen Kunden wie den anderen behandeln“, sagt Reinhard Schaake. Auch dann, wenn der Fremddöl aus dem Kofferraum holt und es einfüllen lässt. „Da bietet es sich geradezu an, ihm eine neue Reserve zu verkaufen“, hat Tim Seidel erfolgreich bewiesen. Seit die beiden Tankwarte im Einsatz sind, ist der Ölabsatz um 30 Prozent gestiegen, ganz nebenbei auch der Verkauf von Kühlerfrostschutzmittel und Scheibenklar. So findet Knittels Bezirksleiter Bernd Münch die Entscheidung bestätigt, „auch im Markenhandel unser Glück mit dem Tankwart zu versuchen“.

Tankwart Reinhard Schaake ist seit acht Jahren auf der Station, die meiste Zeit davon im Fahrbahn-Service.





Auf dem Prüfstand: Volle Leistung bei halben Kosten?

Gemeinschaftsaktion mit Opel Fahr: Eine Familie und ein Berufspendler testen Flüssiggas-Autos

„Flüssiggas auf dem Prüfstand“ – so könnte die Aktion salopp genannt werden, die das Unternehmen Knittel MobileEnergie und das Autohaus Opel Fahr aus Fulda gemeinsam mit der örtlichen Tageszeitung, der „Fuldaer Zeitung“, in Angriff genommen hat. Ob Benzin oder Diesel – die Preise steigen – eine Alternative ist Flüssiggas, das für rund 68 Cent pro Liter zu haben ist. Warum dies eine interessante Alternative zu herkömmlichen Kraftstoffen sein kann, benennt Reinhard Kolb, Geschäftsführer von Opel Fahr mit „drei guten Gründen“ für Flüssiggas-Autos: „100 Prozent Leistung, 80 Prozent weniger Schadstoffe und 50 Prozent weniger Tankkosten.“ Davon konnten sich jetzt zwei Leser der Fuldaer Zeitung überzeugen: Über ein Losverfahren waren

alle Leser aufgefordert, sich zu bewerben und damit die Chance zu erhalten, eine Woche lang mit dem Opel Meriva und dem Chevrolet Nubira einen Familienwagen und einen Wagen für Berufspendler zu testen. Gefahren werden dürfen täglich 250 Kilometer. Das Mineralölunternehmen Knittel Mobile Energie stellt an seiner AVIA Tankstelle am Andreasberg in Fulda das Flüssiggas dafür zur Verfügung. Als Testfahrer konnten hocherfreut Susanne Brändlein und Hans-Georg Hüniger „ihre“ Wagenschlüssel von Opel-Mitarbeiter Jürgen Schneider entgegenneh-



Susanne Brändlein nimmt hocherfreut den Wagenschlüssel von Opel Fahr-Verkaufsleiter Jürgen Schneider entgegen.

Beruflich viel unterwegs: Testfahrer Hans-Georg Hüniger freut sich auf ein neues Fahrgefühl, Gratulation von Jürgen Schneider und Claus-Dieter Faust (von links).



men. Ob mit den Autos lange oder kurze Strecken zurückgelegt werden, ist laut Reinhard Kolb „völlig wurscht“. Sparsam im Verbrauch seien die Fahrzeuge in jedem Fall – und die Abgase nahezu schwefelfrei. Um sich vorstellen zu können, wie das Flüssiggas-Prinzip funktioniert, hat er einen einfachen Tipp: „Schauen Sie sich mal Ihr Gasfeuerzeug genau an – das ist der gleiche Inhalt wie im Tank.“ Eine Umrüstung von Fahrzeugen aller Fabrikate ist möglich – allerdings nur bei Benzinern. Die Kosten dafür betragen rund 2500 Euro. Dem gegenüber steht eine von 2009 bis 2018 verlängerte Steuerbegünstigung. Welche Erfahrungen Susanne Brändlein mit dem Familienwagen und Hans-Georg Hüniger als Berufspendler sammeln konnten, darüber geben die beiden Testfahrer in der nächsten Ausgabe der Knittel News Auskunft.

IHK-Plattform genutzt

Knittel MobileEnergie mit Stand am 14. Wirtschaftstag in der Fuldaer Orangerie vertreten



Überzeugten mit Charme und Sachkenntnis: Kompetente Standbetreuung von Marina Schmitt und Alexander Schneider.

Mit einem ansprechenden Stand hatte sich das Unternehmen Knittel Mobile Energie anlässlich des 14. Wirtschaftstages der IHK Fulda an dem Tagesevent beteiligt. Eine interessante Plattform für die Region, zu der sich 420 Gäste aus Politik und Wirtschaft aus der Region Fulda in der Fuldaer Orangerie einfanden, um Informationen zu modernen Unternehmensstrategien zu erhalten. Die Standbetreuung hatten dabei insbesondere Marina Schmitt und Alexander Schneider übernommen. Mit von der Partie waren von der Geschäftsführung ebenfalls Udo Weber und Ulrich von Keitz. Als besonderes Give away freuten sich die Beschenkten über einen Fettstift – eine etwas andere Form von „Schmierstoffen“ als üblicherweise bei dem Unternehmen Knittel Mobile Energie im Handel – der in der kalten Jahreszeit gute Dienste leistet.

Startschuss ist mit Spatenstich gefallen

In Seligenstadt eröffnet das Unternehmen Knittel eine AVIA Tankstelle

Mit dem ersten Spatenstich ist Ende 2007 der Startschuss für den Tankstellenneubau des Unternehmens Knittel MobileEnergie gefallen: Mit Architekt Detlev König und der Bürgermeisterin der Stadt Seligenstadt Dagmar Nonn-Adams gab der Geschäftsführer den Bau der AVIA Tankstelle frei. Nach Wunsch der Investoren soll die AVIA Tankstelle am



Ersten Spatenstich: Detlev König, Dagmar Nonn-Adams und Udo Weber (von links).

Dr.-Hermann-Neubauer-Ring im Frühjahr starten. Mit diesem Grundstück wurde ein idealer Standort gewählt, so Udo Weber: „Zum einen legen wir großen Wert auf den Stammkunden, der nur durch Leistung gewonnen werden kann. Hier bietet Seligenstadt und das Neubaugebiet große Chancen. Auch die Umgehungsstraße und die nahe gelegene Autobahnausfahrt der A3 eröffnet die Möglichkeit, Frequenzkunden zu gewinnen.“ Bekannt als engagierter Tankstellen-Unternehmer in der Region wird Roland Seitz gemeinsam mit seiner Frau die Station übernehmen. Die zukünftigen Kunden können sich auf einen „Fullsize-Service“ mit Shop- und Waschkonzept einstellen. Als mittelständischer Händler sieht das Unternehmen Knittel sein Engagement ausschließlich in der Region und unterscheidet sich damit nach Worten von Udo Weber von den global tätigen Gesellschaften, die im Ausland investieren. Betrieben werden 80 Tankstellen, 20 davon stehen im Eigentum. Die Mineralölgesellschaft legt großen Wert auf Stammkunden-Bindung.