

*eine idee mehr –
eine spur netter*

Große Resonanz auf Tagung der Tankstellenpartner

Schloss Pommersfelden
als Ausgangspunkt –
hohe Akzeptanz der workshops

Nürnberg. Eine schöne Tradition wurde auch in diesem Jahr fortgesetzt: Eingeladen hatte das Unternehmen Knittel Mobile Energie zur alljährlichen Tagung der Tankstellen-Partner nach Schloss Pommersfelden in der Nähe von Nürnberg. Neben einem vielfältigen „Sight-seeing-Programm“ standen topaktuelle Themen auf dem Programm der zweitägigen Tagung. Nach einer Begrüßung durch Udo Weber verdeutlichte Manfred Baumgartner von AVIA München die Entwicklung auf dem Automobil- und Kraftstoffmarkt mit Blickrichtung

auf den Mineralölmarkt und Tankstellen-sektor. Das neue Gutscheinsystem stellten Udo Weber und Bernd Münch vor. Erstmals in diesem Jahr hatte die Unternehmensleitung die Teilnehmer zu workshops eingeladen. Themen waren „Tankstellenshop: Erscheinungsbild / Organisation“ moderiert von Josef Grünberger sowie „Aktuelle Rechtsprechungen“ unter Leitung von Dr. Norbert Gescher und als dritten workshop „Zielorientierung – Mitarbeiterführung“, moderiert von Ulrich von Keitz. Selbstverständlich waren die Gäste wieder zu einem Besuch der Hausmesse eingeladen. Auf große Resonanz traf die Frage „Weshalb nutzen Kunden Tankstellen-Shops zum Einkaufen und wie lässt sich die gewünschte Nachfrage langfristig sichern?“

In diesen workshop hatten die Teilnehmer zahlreiche Ideen eingebracht, denn bereits im vergangenen Jahr konnte der Experte Manfred Baumgartner die zunehmend große Bedeutung eines florierenden Shops eingängig darstellen.



EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser,

welche Wirkung sollte ein AVIA Shop idealerweise haben und wie muss ein Shop gestaltet sein, um diese Wirkung zu erreichen?

Diesen und vielen weiteren Fragen gingen die Teilnehmer unseres workshops anlässlich der Partnertagung nach. Eines ist gewiss: Die Servicequalitäten werden noch weiter ausgebaut. Der Einkauf soll bequem, die Atmosphäre vertraut sein und der persönliche Kontakt ist in allen Shops Dreh- und Angelpunkt.

Lange Öffnungszeiten und ein breitgefächertes Produktportfolio zählen genauso zu Ihren Wünschen, denen wir gezielt nachkommen.

Den persönlichen Kontakt zu Ihnen möchten wir auch auf den nächsten Seiten unseres Newsletters intensivieren und beginnen daher mit einer neuen Serie unter dem Motto „Gestatten Sie, dass wir Ihnen unsere Mitarbeiter vorstellen?“ In regelmäßiger Folge und über ein Interview lernen Sie das Team kennen. Lesen Sie auch mehr über unsere Auszubildenden und die Fertigstellung unserer Waschanlage „CarWash No.1“

Viel Freude beim Lesen und eine gute Sommerzeit wünschen Ihnen

Ihre Uta Knittel-Weber
und Ihr Udo Weber



Es lohnt sich, in den Nachwuchs zu investieren



Persönliche Betreuung der Azubis mit Lukas Görner, Shawn Koehler und Daniel Boschmann mit Uta Knittel-Weber von der Geschäftsleitung und Anja Vogt von rechts.

Fulda. Unternehmen, die ausbilden, denken schon heute an morgen. Nachwuchs aus den eigenen Reihen zu rekrutieren, bildet Grundlage für eine perfekte Mitarbeiterbetreuung. Im Unternehmen Knittel MobileEnergie ist dafür Anja Vogt von der gleichnamigen Dienstleistungsagentur zuständig und erläutert im Gespräch Schwerpunkte ihrer Arbeit.

Frage: Welche Schwerpunkte setzen Sie in der Betreuung der Jugendlichen?

Anja Vogt: Es geht dabei um die Optimierung der Ausbildung im Abgleich des Ausbildungsrahmenplans zum betrieblichen Ablauf im Unternehmen Knittel. Der Schwerpunkt liegt darin, die Auszubildenden in den Abteilungen, die sie durchlaufen, in den Arbeitsprozess des Hauses so einzubinden, dass durch standardisierte Methoden Tagesgeschäft und Ausbildung optimiert werden.

Frage: Sie stehen dem Unternehmen als externe Mitarbeiterin zur Verfügung, ist dies ein Vorteil?

Anja Vogt: Zur Prozessoptimierung ist es notwendig, dass mir die Auszubildenden alles offen mitteilen. Vielleicht auch Kritik oder Unbehagen äußern, ohne dabei einer Bewertung zu unterliegen, die sie eventuell vermuten, wenn sie sich an ihre AnsprechpartnerInnen in der Geschäftsleitung oder Abteilungen wenden. Sie wissen durch unsere Gespräche, dass ich alle Informationen sammle und neutral für beide Seiten eine gute Lösung finde. Ich glaube der Vorteil liegt darin, dass ich nicht in das Tagesgeschäft eingebunden bin und die Bedürfnisse beider Seiten sehe.

Frage: Ist es heute schwieriger als noch vor zehn Jahren die jungen Menschen zu motivieren?

Anja Vogt: Ich glaube nicht, dass es heute schwieriger ist, das Interesse von Jugendlichen zu wecken, sie für Dinge zu begeistern, um ihre Motivation zu stärken. Die Methoden haben sich verändert. Nur: Unsere subjektive Wahrnehmung suggeriert einen schwierigeren Umgang mit Jugendlichen, doch das sah schon Sokrates ähnlich: „Die Jugend von heute liebt den Luxus, hat schlechte Manieren und verachtet die Autorität. Sie widersprechen ihren Eltern, legen die Beine übereinander und tyrannisieren ihre Lehrer“. Da erkennen wir doch einiges in unserer Sichtweise wieder oder?

Baumaßnahme „Carwash No. 1“ abgeschlossen

Leistungsspektrum ausgebaut/ Aktion zugunsten Perspektiva

„Eine bedeutende Investitionsmaßnahme ist fertiggestellt: die neue Waschstraße Carwash No. 1 in der Fuldaer Kreuzbergstraße,“ erklärt Knittel-Geschäftsführer Udo Weber. Mit Saugerpark und vier SB-Waschboxen werden hier Serviceorientierung und Komfort großgeschrieben. „Schon heute können wir eine deutlich gestiegene Kundenakzeptanz verzeichnen.“ Ein absolutes Novum ist das Textiltrocknungsaggregat der Waschstraße mit drei Walzen.



Das Team von Carwash No.1 freut sich über die topmoderne Anlage.



Energie im Wert von 1.500 Euro gewonnen

Große Resonanz auf Messen in Fulda und Lohr a. M.

Zu den Marketing-Aktivitäten des Unternehmens Knittel MobileEnergie zählte in diesem Jahr die Teilnahme an der 19. Fachausstellung „Bauen 2010“ in Fulda und ebenso an der „MSP-EXPO 2010“ auf dem Festplatz in Lohr am Main. Beratung rund um das Thema Energie stand dabei im Blickpunkt.

Weiterhin erläuterten die Experten die drei Kombi-Tarife bei AVIA my-Gas. Dahinter verbirgt sich jeweils die Kombination aus Wärme mit den individuell wählbaren Schwerpunkten Mobilität, Kontinuität und Flexibilität.

Als regionaler Energiehändler mit Vollsortiment waren die Messebesucher zu einem Gewinnspiel eingeladen. Energie im Wert von insgesamt 1500 Euro, die wahlweise als Pellets, Erdgas oder Heizöl eingelöst werden kann, gewannen Joachim Heilmann aus Gemünden (oberes Bild, rechts), der den Gutschein von Frank Konrad erhielt. In Fulda ging ein Gewinn an Albert Sachs (unteres Bild, mitte).



Gestatten Sie, dass wir Ihnen unsere Mitarbeiter vorstellen?



Kundenbetreuung Innendienst

Bianca Münch:

„Das Zwischenmenschliche wird geschätzt“

Seit 1999 ist Bianca Münch im Unternehmen Knittel MobileEnergie beschäftigt. Was ihr an ihrer Tätigkeit Freude bereitet, erläutert sie im Gespräch.

Frage: Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen Knittel kurz skizzieren?

Bianca Münch: Seit dem 1.09.1999 bis 2002 habe ich eine Ausbildung zur Groß- und Außenhandelskauffrau absolviert und konnte dann alle Abteilungen kennenlernen. Anschließend habe ich drei Monate als Springer in allen Bereichen gearbeitet und dann im Verkauf mit vielen administrativen Tätigkeiten. Nach einem Profiling beschäftige ich mich jetzt hauptsächlich mit Verkaufstätigkeiten, wie beispielsweise Telefonverkauf.

Frage: Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?

Bianca Münch: Lebensaufgabe! Auch in der Freizeit lässt mich das Börsengeschehen nicht los.

Frage: Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?

Bianca Münch: Sich immer auf neue Situationen einzustellen. Da ich sehr häufig telefonischen Kundenkontakt habe, muss ich mich flexibel immer auf den Kunden und seine Wünsche einstellen können.

Frage: Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen Knittel MobileEnergie?

Bianca Münch: Wir sind ein Familienunternehmen, das Zwischenmenschliche wird geschätzt. Darüber hinaus gefällt mir die Vielfaltigkeit meiner Tätigkeit.

Frage: Gibt es besondere Bereiche in dieser Branche, die Sie als spannend oder besonders attraktiv empfinden?

Bianca Münch: Die ganze Börsengeschichte, der Markt reagiert immer antizyklisch, auch Nachrichten, aus denen erst „Situationen“ werden, können in diesem Markt schon zur einer Trendwende führen.



Steffen Wehner:

„Immer eine Idee mehr haben“

Seine Ausbildung zum Groß- und Einzelhandelskaufmann hat Steffen Wehner 1996 abgeschlossen und ist dem Unternehmen seither „treu geblieben“. Was heute Dreh- und Angelpunkt seiner Tätigkeit ist, beleuchtet er im Gespräch.

Frage: Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen Knittel kurz skizzieren?

Steffen Wehner: Von 1994 bis 1996 habe ich die Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann im Hause Knittel absolviert, ab 2001 war ich in der Disposition tätig mit Fahrzeugdisponierung zur Belieferung von Tankstellen und Privatkunden, Einteilung der Spediteure und Fakturierung. Ab März 2010 bin ich im Vertrieb tätig mit der Hauptaufgabe Erdgasverkauf sowie den Verkauf von Diesel, Heizöl und Flüssiggas.

Frage: Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?

Steffen Wehner: Da ich schon in vielen Bereichen gearbeitet habe, kenne ich alle Bereiche des Vertriebsweges, Mitarbeiter und die Firmenstrukturen sehr gut. Somit nimmt mein Arbeitsplatz einen wichtigen Teil in meinem Leben ein.

Frage: Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?

Steffen Wehner: Immer eine Idee mehr zu haben und eine Spur netter zu sein als die Konkurrenz.

Frage: Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen Knittel MobileEnergie?

Steffen Wehner: Den persönlichen Kontakt zu unseren Kunden am Telefon sowie im Außendienst.

Frage: Gibt es besondere Bereiche in dieser Branche, die Sie als spannend oder besonders attraktiv empfinden?

Steffen Wehner: Die Preisgestaltung an der Börse.



„Super-schnell und einfach am billigsten“

Unschlagbare Argumente für den Tankstopp in den Kaiserwiesen

Fulda. Es geht schnell, macht Spaß, es ist unkompliziert und günstig – keine Frage, all dies sind Argumente die FULMiN-Tankstelle in den Kaiserwiesen in Fulda zu nutzen. Das Knittel-Redaktionsteam wollte von den Tankstellen-Nutzern einmal wissen, was Beweggründe sind, die Tankstelle in den Kaiserwiesen anzufahren.



„Super schnell, rationell und einfach „zack-zack“, so beschreibt **Harry Ohligmacher** den Tankvorgang an der Knitteltankstelle in den Kaiserwiesen. Obwohl der Handelsvertreter zum ersten Mal an dieser Tankstelle tankt, sieht er sofort die Vorteile: „Es ist kein unnötiges, langes Anstehen mehr notwendig.“ Außerdem sei der schnelle Tankvorgang gerade in seiner Branche ein großes Plus: „Ich habe es oft eilig und kann so Zeit sparen.“ Auch die Lage der Tankstelle beurteilt der Geschäftsmann als sehr günstig.



Marcel Müller tankt regelmäßig an der Tankstelle in den Kaiserwiesen, da ihn die Preise einfach überzeugen. „Hier ist es einfach am billigsten“, so der 19-Jährige. Doch auch der unkomplizierte Tankvorgang und damit die Schnelligkeit stehen für den Berufssoldaten im Vordergrund bei der Wahl der Tankstelle. Daher kommt er mindestens einmal in der Woche zum Tanken in die Kaiserwiesen.

Die einfache Bedienung mit der ec-Karte und die günstigen Preise überzeugen den Hausmann **Paul Schaffner** in seiner Wahl der Tankstelle. Für ihn ist die Tankstelle in den Kaiserwiesen ein idealer Ort, um den häuslichen Einkauf mit günstigem Tanken zu verbinden. „Insbesondere die Lage ist für mich persönlich ideal.“



„Die Tankstelle in den Kaiserwiesen ist ideal, um den Einkauf zu erledigen und direkt gegenüber noch schnell das Auto aufzutanken.“ So beschreibt **Gertrud Weber** den reibungslosen Ablauf an der Tankstelle in den Kaiserwiesen. Für die Hausfrau ist diese Kombination besonders attraktiv, da so die nötigen Dinge schnell erledigt werden können. Obwohl die 59-Jährige die Tankstelle erst ganz neu für sich entdeckt hat, ist sie trotzdem erstaunt von der schnellen, unkomplizierten Bedienung des Tankautomaten.



„Tanken lässt sich sehr gut mit dem Einkauf verbinden“, erklärt die Krankenschwester **Annegret Müller**. Die 47-Jährige tankt hier immer, weil das Benzin günstiger ist. Außerdem kommt es ihr sehr gelegen, dass man so schnell tanken kann, da man in ihrer Branche immer pünktlich an der Arbeit sein muss.

„Das Beste an der Tankstelle ist, dass es keinen unnötigen Schnick-Schnack gibt. Keine Schlange, an die man sich anstellen und warten muss. Auch das Bezahlen geht super schnell.“ Der 72-jährige **Egon Weber** mag es, wenn Dinge einfach sind. Der Rentner tankt bis zu zweimal pro Woche an der Tankstelle in den Kaiserwiesen und freut sich, dass die Tankstelle so gut zu erreichen ist, da sie so zentral liegt. „Zudem sind die Preise unschlagbar, da komme ich immer wieder gerne her.“



Der 20-jährige **Philipp Belz**, der zurzeit ein freiwilliges soziales Jahr absolviert, mag die Idee, nicht in eine Tankstelle hineingehen zu müssen, um zu bezahlen. Er steckt seine ec-Karte einfach in den Automaten, betankt sein Auto und kann sofort wieder weiterfahren.

„Ich fahre hier immer gerne vorbei, denn die Tankstelle ist nicht weit von meinem Wohnort Bronzell entfernt. Außerdem ist die Tankstelle immer der günstigste Anbieter, das ist ein Riesen-Plus.“