



### Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

am Puls der Zeit: Zukunftstechnologien spielen auch bei uns eine immer größere Rolle – und sie bringen viele Vorteile mit sich. Zum Beispiel bei unserer RingCard: Aus einer codierten Lochkarte (siehe „Nähkästchen“ auf Seite 5) ist ein modernes Zahlungsmittel mit vielen Möglichkeiten geworden. Mit ihr sind heute rund 2.200 deutsche Tankstellen vernetzt. Die Tankrechnung mit allen Posten auf einen Blick gibt es am Anfang des Folgemonats per E-Mail. Und wer später noch einmal etwas nachlesen möchte, nutzt einfach den Kunden-Login im KNITTEL-Onlineportal. Hier werden alle Rechnungen archiviert und sind jederzeit abrufbar.

Zukunftsweisend zeigt sich auch das Konzept von AVIA Xpress. In Bad Hersfeld haben wir vor kurzem die 10. AVIA Xpress Automatentankstelle eröffnet (siehe Seite 4). Weitere Stationen sind bereits in Planung, die nächste in Burghaun.

Bei uns stehen aber nicht nur aktuelle digitale Technologien im Fokus, sondern vor allem unsere Kunden und deren Wünsche (siehe rechts). Wir haben immer ein offenes Ohr, freuen uns natürlich über Lob, aber auch über Ihre Anregungen.

Und jetzt viel Freude beim Lesen unseres aktuellen Newsletters.

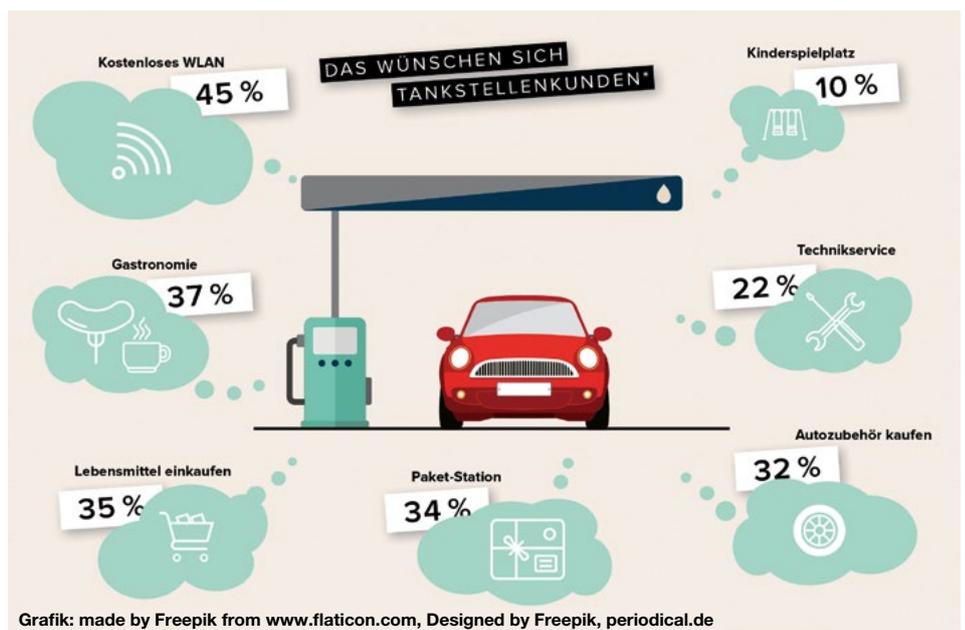
Ihre Uta Knittel Weber  
und Ihr Udo Weber

## Die Tankstelle als Servicepunkt

### Was Kunden an unseren Servicestationen besonders schätzen

45 Prozent aller Tankstellenkunden wünschen sich kostenfreies WLAN, 37 Prozent legen Wert auf gastronomische Angebote. Wie das Branchenmagazin „energie + MITTELSTAND“ auf Basis einer Umfrage der Zeitschrift „auto motor und sport“ mitteilt, legen rund 14,5 Millionen deutsche Autofahrer regelmäßig längere Strecken zurück – umso wichtiger wird unterwegs die Tankstelle. „Für viele Autofahrer ist sie längst mehr als ein Ort, an dem nur rasch

In Hünfeld haben wir an der AVIA Station eine berufstätige Mutter angetroffen, die, wie sie sagt, „nicht immer zuhause sein kann, wenn Pakete kommen“. Da ist die 43-Jährige dankbar für die Paketstation an der Tankstelle, wo sie ihre Sendungen nach Feierabend abholt. Ein 35-jähriger Außendienstler, der gerade ein belegtes Brötchen im Shop der AVIA Servicestation Eichenzell bestellt hat, überlegt nicht lange: „Ich schätze das gastronomische Angebot. Ich



getankt wird“, schreibt das Magazin und zeigt in einer Grafik, was Kunden schätzen (siehe oben). Wir haben uns daraufhin bei den regionalen KNITTEL-Servicestationen umgesehen und eine kleine Umfrage gestartet.

Der 61-jährige Bankkaufmann aus Fulda schätzt an seiner Shell-Stammtankstelle den technischen Service – „dass hier das Öl gecheckt oder ein Glühbirnen ausgewechselt wird“. Für den 20-jährigen Azubi aus Künzell, der gerne bei AVIA tankt, ist das Internet ein wichtiges Thema: „Ich finde es super, wenn man beim Tanken kostenloses WLAN nutzen kann.“

bin viel unterwegs und muss meine Pausen flexibel gestalten“, so der Versicherungsfachmann. „Es ist toll, wenn man auf die Schnelle einen knackig-frischen Snack und dazu einen guten Kaffee bekommt.“

„Gerade im ländlichen Raum haben wir die Erfahrung gemacht, dass unsere Stationen wegen der vielfältigen Angebote als Servicepunkte geschätzt werden“, sagt KNITTEL-Geschäftsführer Udo Weber. „Kleine Einkäufe oder Post erledigen – bei uns gibt es alles aus einer Hand.“



# „Feuer & Flamme“ für Ihre Energie



**Gestatten Sie, dass wir Ihnen unsere Mitarbeiter vorstellen?**



## Verkaufsinendienst



**Katja Sellner:**  
„Kurze Entscheidungswege“

Verschiedenste Kunden werden von Katja Sellner im KNITTEL-Vertrieb betreut. Die 24-jährige Kauf-frau für Dialogmarketing ist vor allem im Heizöl- und Dieselpbereich aktiv.

### **Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen KNITTEL kurz skizzieren?**

Als gelernte Kauffrau für Dialogmarketing bin ich im Vertrieb beschäftigt. Hier betreue ich hauptsächlich die Heizöl- beziehungsweise Dieselpkunden im Inbound. Außerdem kümmere ich mich um die Internet-Bestellungen und führe Telefonate zur Reaktivierung.

### **Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?**

Ich denke, das ganze Leben besteht aus einem Dialog – verbal sowie nonverbal –, und man kann und sollte sich stetig weiterentwickeln. Dementsprechend ist meine Arbeit auch eine meiner Lebensaufgaben.

### **Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?**

Ich empfinde die vielen unterschiedlichen Kundentypen als äußerst interessant, ich habe täglich mit den verschiedensten Menschen zu tun. Jeder agiert und reagiert anders – das ist eine große Herausforderung für uns Kundenbetreuer.

### **Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen KNITTEL MobileEnergie?**

Bei KNITTEL sind kurze Entscheidungswege üblich, das gefällt mir. Ebenso finde ich das familiäre Betriebsklima toll – wie auch die vielen Stammkunden. Es macht Spaß, in einem mittelständischen Unternehmen wie KNITTEL zu arbeiten.

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

Als sehr spannend empfinde ich die Öl-Preisbildung – extern wie intern – und die dazugehörigen Entscheidungsfaktoren.



**Markus Salfer:**  
„Keine Langeweile“

Markus Salfer ist seit Januar dieses Jahres Mitarbeiter im Verkaufsinendienst in der KNITTEL-Filiale Igelmann in Bad Orb. Der 52-Jährige steht gerne im persönlichen Kundenkontakt.

### **Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen KNITTEL kurz skizzieren?**

Nach einer intensiven Einarbeitung ab Dezember 2015 bin ich seit Anfang dieses Jahres für den Telefonverkauf, die Betreuung der Waschplätze und die Automaten-Tankstelle zuständig.

### **Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?**

In Hinblick auf mein Alter würde ich sagen – Lebensabschnittsaufgabe. Mir macht die abwechslungsreiche Tätigkeit in Bad Orb sehr viel Spaß – langweilig ist mir bis jetzt noch nicht geworden.

### **Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?**

Zum einen die treuen Igelmann-Kunden dauerhaft ans Unternehmen zu binden und darüber hinaus die zusätzlichen Produkte wie Diesel, Strom, Gas und Pellets erfolgreich zu etablieren.

### **Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen KNITTEL MobileEnergie?**

Die ganzheitliche Kundenbetreuung beschränkt sich nicht nur auf den Telefonverkauf. Auslieferung, Terminvereinbarung und After Sales gehören zu den täglichen To-dos. Dazu habe ich auch viel persönlichen Kundenkontakt.

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

Als Branchenfremden hat mich zunächst die Dynamik der Branche und der Preise überrascht. Auch hier kommt nie Langeweile auf. Sehr gut finde ich außerdem, dass man mit den Premium-Produkten am Telefon wirklich ins Gespräch kommen kann.



OEL



HOLZ



GAS

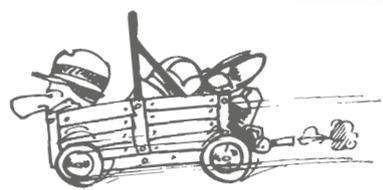


STROM

## Seifenkistenrennen 2016: Wir haben Gas gegeben!

### Nancy Seibold hat tolle Zeiten eingefahren

Gemeinsam mit dem Team von Perspektiva haben wir wieder am diesjährigen Seifenkistenrennen in der Fuldaer Innenstadt teilgenommen. Unsere Fahrerin Nancy Seibold hat mit 34,47 und 33,74 Sekunden zwei tolle Zeiten eingefahren und dabei einen Platz im Mittelfeld für uns herausholen können. Fazit: Ein toller Tag, an dem der Spaß im Vordergrund stand! Wir freuen uns schon auf das nächste Rennen



## Europäische Leitmesse zeigte Tankstellen- und Carwash-Trends

### Branchentreff UNITI expo 2016: KNITTEL gestaltete AVIA-Gemeinschaftsstand mit

Über 420 Aussteller aus 37 Ländern, Fachbesucher aus 100 Nationen: Die UNITI expo 2016, europäische Leitmesse der Tankstellen- und Carwash-Branche, hat die neuesten Trends, Produkte und Dienstleistungen des Markts präsentiert. Natürlich war auch KNITTEL am AVIA-Gemeinschaftsstand mit dabei – einerseits als AVIA-Gesellschafter, andererseits war die Teilnahme für KNITTEL-Geschäftsführer Udo Weber als UNITI-Vorstandsvorsitzender natürlich selbstverständlich.

viele neue Anregungen gegeben“, so Udo Weber, „auch am AVIA-Stand war das Interesse der Messebesucher sehr groß“.

#### Zum Vormerken:

Die nächste UNITI expo findet vom 15. bis 17. Mai 2018 in Stuttgart statt.

„Die zweite Auflage der UNITI expo mit einer um 40 Prozent erweiterten Ausstellungsfläche hat selbst Branchenkenner



## AdBlue jetzt auch für Pkw

Gemündener AVIA Xpress-Station setzt verstärkt auf SCR-Technologie

# AdBlue®

„Die Dieselseitechnologie ist modern, effizient und umweltschonend, wenn Fahrzeuge mit der sogenannten SCR-Technologie eingesetzt werden“, sagt Udo Weber, Geschäftsführer von KNITTEL Mobile-Energie, dem Betreiber der AVIA Xpress-Station in Gemünden.

SCR steht für Selective Catalytic Reduction – die Technologie sorgt für die katalytische Umwandlung von schädlichen Abgasen in Naturprodukten. Dazu wird eine 32,5-prozentige wässrige Harnstofflösung als Reduktionsmittel in den Abgasstrom eingespritzt, die unter dem Namen

AdBlue vertrieben wird. „AdBlue ist in der niedrigsten Wassergefährdungsklasse 1 gelistet, es handelt sich dabei weder um einen Gefahrenstoff noch um ein Gefahr-gut. AdBlue kann problemlos in Kanistern transportiert werden“, erklärt Udo Weber.

Die AVIA Xpress-Station in Gemünden hat Anfang August eine AdBlue-Zapfsäule eröffnet, die sowohl für den Pkw-, als auch den Lkw-Betrieb ausgelegt ist. „Mit AdBlue kann die Reduktion im Partikel-Ausstoß weiter vorangebracht werden“, betont Udo Weber.

Weitere Vorteile der SCR-Technologie seien niedrigere Kraftstoffkosten durch verringerten Dieserverbrauch sowie Kosteneinsparungen durch Steuer- und Mautvorteile beim Lkw.

Die Gemündener Automatentankstelle AVIA Xpress im Hofweg 45 verbindet Tanken mit den Attributen „schnell, sauber, sicher, preiswert“ und hat täglich rund um die Uhr geöffnet.



## 10. AVIA Xpress Station in Bad Hersfeld eröffnet

„Schnell, sauber, sicher preiswert“: Automatentankstelle wird bereits gut angenommen

Die 10. AVIA Xpress Station von KNITTEL MobileEnergie ist Ende August in Betrieb gegangen. Damit heißt es jetzt auch in Bad Hersfeld: „Schnell, sauber, sicher, preiswert“ tanken. „Die Autofahrer in der Region nehmen das neue Angebot gut an“, zieht KNITTEL-Geschäftsführer Udo Weber ein erstes Resümee. „24 Stunden tanken, also rund um die Uhr, das ist nicht überall möglich – bei uns schon.“ Für die Sicherheit sorgen unter anderem Videoüberwachung und aktive Gegensprechanlage sowie Kartenzahlung mit PIN. Die Tankautomaten sind mit einem Bildschirm ausgestattet, auf dem der Kunde mit einer sprachunterstützten Menüführung Punkt für Punkt angeleitet wird. „Auch die Sauberkeit der Anlage wurde bereits mehrfach gelobt“, so Weber. „Und natürlich überzeugen die günstigen Preise von AVIA Xpress.“

An der neuen Automatentankstelle in der Friedloser Straße 3 können sich gewerbliche wie private Kunden schnell und unkompliziert mit Kraftstoff versorgen. Die Bezahlung ist möglich mit EC-Karte,

Eurocard/Mastercard, Visa Card, American Express, DKV, UTA, Total Card-Eurotraffic und mit der AVIA RingCard beziehungsweise KNITTEL RingCard, mit der Kunden zusätzliche Preisvorteile nutzen.



### Es war einmal eine Lochkarte ...

Vor der modernen KNITTEL RingCard gab es auch schon bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten

Eines der zahlreichen Serviceangebote von KNITTEL MobileEnergie ist die KNITTEL RingCard. „Damit Kunden die vielfältigen Vorteile unserer multifunktionalen Tankkarte nutzen können, setzen wir heute wie gestern auf modernste Datentechnik immer nach dem aktuellsten technischen Standard“, sagt Willi Knittel. „Die Anfänge der Tankkarten sahen allerdings noch ganz anders aus als heute“, ergänzt der KNITTEL-Senior-Chef schmunzelnd und berichtet von der Einführung der ersten KNITTEL Card im Jahr 1979. „Das war damals eine Lochkarte, auf der die Kundendaten mit einem Lochkartengerät codiert wurden.“



### Geschichten AUS DEM NÄHKÄSTCHEN

So einfach wie kompliziert zugleich: Eine Lochkarte funktioniert im Prinzip wie eine Spieldose, in der sich eine Walze dreht – darauf angelegte Stifte oder Löcher geben Musikstücke wieder oder lassen etwa eine

Figur tanzen. Für jedes ausgestanzte Loch gab es auch bei der KNITTEL Card einen Code, der eine bestimmte Funktion hatte. „Die kilometerlangen Lochstreifen wurden damals von unseren Lehrlingen oder Ferienjobbern an den Tankstellen abgeholt, dann mit dem Lochkartenleser eingelesen und Posten für Posten verarbeitet. Mit den daraus abgerufenen Daten haben wir dann die Tankrechnungen erstellt“, erinnert sich der Senior-Chef.

Seit 2004 ist die digitale KNITTEL RingCard inzwischen in der sechsten Auflage erfolgreich im Einsatz. „Immer mehr Kunden entscheiden sich für diese bequeme und sichere Zahlungsweise“, berichtet KNITTEL-Geschäftsführer Udo Weber. „Mit Hilfe der Kooperation in der AVIA Gruppe ist der Sprung von der ursprünglich stationsbezogenen Karte über eine regionale Tankkreditkarte zu einer modernen, national einsetzbaren Kreditkarte mit erweitertem Service- und Dienstleistungsangebot gelungen.“

Mittlerweile können Kunden an rund 2.200 Tankstellen deutschlandweit bargeldlos bezahlen: an 800 AVIA-, 1.100 TOTAL-, 200 Westfalen- und 100 BayWa-Servicestationen. Udo Weber weist ebenfalls auf die Möglichkeit von Tankgutscheinen als steuerfreien

Sachbezug hin – „für Unternehmer, die ihren Mitarbeitern ein kleines Extra zukommen lassen möchten und damit selbst Geld sparen können“.

Die Nutzer der KNITTEL RingCard erhalten immer eine übersichtliche Rechnung mit maximaler Kostentransparenz. „Früher per Post, heute auch bequem per E-Mail“, sagt Willi Knittel. „Schließlich achten immer mehr unserer Kunden auf die Umwelt und nutzen die Möglichkeiten des Internets.“ Dort können die Rechnungen über einen persönlichen Kunden-Login schnell und unkompliziert als finanztechnisch signiertes PDF-Dokument online abgerufen werden – und sind auch langfristig im Archiv gespeichert.

Alle Fragen rund um die KNITTEL RingCard beantwortet Dilek Toktay telefonisch unter 0661 8391-27 oder per E-Mail unter [d.toktay@knittel.de](mailto:d.toktay@knittel.de).



### KNITTEL RingCard auf einen Blick

Den Komfort der KNITTEL RingCard können Kunden an rund 2.200 deutschen Tankstellen nutzen – sie bietet zahlreiche Vorteile:

- Eine Karte für private und gewerbliche Kunden
- Kostenfreie Nutzung
- Möglichkeit der steuerlich günstigen Mitarbeiter-Gutscheinabrechnung
- Bargeldlos bezahlen
- Detaillierte Abrechnung als Einzel- oder Sammel-Rechnung – abrufbar im KNITTEL-Online-Portal
- Schnelle und übersichtliche Kostenkontrolle
- Bequeme Zahlung durch Abbuchungsverfahren
- Hohe Kostentransparenz
- Erhöhte Sicherheit durch individual PIN
- Erfassung der Kilometerstände
- Kartenausstellung auf Fahrer oder Fahrzeug

### Das Felsenmeer ganz in der Nähe

**AVIA Servicestation in Bensheim-Wilmshausen: Arbeiten, wo andere Urlaub machen!**

Bensheim-Wilmshausen. Es ist die letzte AVIA Servicestation vor dem Felsenmeer, einer sagenumwobenen Naturlandschaft an der Bergstraße. Natürlich kennt auch Dieter Fürth das bei Familien und Wandern beliebte Ausflugsziel und gibt gerne Tipps rund um Touren und Kletterwand, örtliche Weinlokale und mehr. „Ich arbeite da, wo andere Leute Urlaub machen“, so der Betreiber der AVIA Servicestation in Bensheim-Wilmshausen rundum zufrieden. Der gebürtige Frankfurter fühlt sich in der überaus idyllischen Gegend sehr wohl – genauso wie viele seiner Stammkunden.

„80 Prozent unserer Kunden tanken regelmäßig bei uns“, sagt der 48-Jährige, der seit 2006 die AVIA Station in der Nibelungenstraße 332 betreibt. Gemeinsam mit seiner Frau Sandra (47) sowie sechs Mitarbeiterinnen in Teilzeit kümmert er sich gerne um seine Stammkunden und die zahlreichen Urlauber, die bei ihm Halt machen. Auch seine Töchter, die 18-jährige Selina und die 13-jährige Emily, helfen mit, wenn es im Shop rundgeht. „Ich habe wahrscheinlich die hübscheste Belegschaft aller AVIA Stationen“, flachst der Chef. „Und meine Mitarbeiterinnen leisten auch noch super Arbeit.“ So können Dieter und Sandra Fürth auch mal verreisen. „Wir werden dann zum Beispiel per WhatsApp-Chat über alles Wichtige informiert. Auf das Team ist immer Verlass.“

„Mit den meisten Kunden sind wir gut vertraut“, weist Dieter Fürth auf die insgesamt lockere Atmosphäre an der Tankstelle hin und erzählt eine kleine Anekdote rund um seinen Nachnamen: „Hier in der Nähe gibt es ein Örtchen, das Fürth heißt. Wenn ich ans Telefon gehe und mich mit ‚AVIA Servicestation Fürth‘ melde, dann ist schon mal der eine oder andere kurz irritiert, weil er denkt, er ist bei einer Tankstelle in Fürth gelandet.“

Der gelernte Kfz- und Motorradmechaniker bietet in Bensheim-Wilmshausen nicht nur klassische Kraftstoffe an zwei Doppelsäulen, sondern weiß ebenfalls Rat, wenn das Fahrzeug eines Kunden murrte. Im Shop gibt es ein gut sortiertes Angebot an Kfz-Zubehör – zum Beispiel für etwaige Pannen auch Startkabel oder Abschleppseile. Für strahlende Sauberkeit sorgen die Portalwaschanlage für Pkw und kleinere Transporter sowie zwei Staubsauger.

Im Shop gefragt sind die angebotenen Kaffeespezialitäten, ob Espresso, Cappuccino oder Latte Macchiato. Kühle Getränke und eine Eistruhe stehen ebenso bereit wie Zeitschriften und Tabakwaren. Neben Süßigkeiten und kleinen Snacks gibt es frische Backwaren wie Croissants, Laugenzöpfe, Brezeln – und wenn der Hunger etwas größer ist, auch heiße Würstchen.



Machen sich für ihre Kunden stark: Dieter und Sandra Fürth (Mitte) mit den Mitarbeiterinnen M. Eßinger, R. Roßmann, N. Siehl, Tochter Selina, Tochter Emily vorne, L. Lerch, L.-M. Wolf und L. Drießnack (von links).

Ob es an der „sagenhaften“ Umgebung liegt, weiß Dieter Fürth nicht, aber an seiner Lottoannahmestelle gab es schon öfters größere Gewinne. „Viele Kunden kommen regelmäßig zum Lottospielen“, berichtet er und freut sich natürlich besonders, wenn die Nachricht mit einem so genannten „Zentralgewinn“ kommt.

Sehr zufrieden spricht der Betreiber über die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit KNITTEL MobileEnergie. „Ein Familienunternehmen ist ganz klar besser als ein Konzern“, findet Dieter Fürth. „Und es hilft, wenn man den Chef persönlich kennt.“

Die AVIA Servicestation in Bensheim-Wilmshausen öffnet Montag bis Freitag von 6 bis 21 Uhr, Samstag von 7 bis 21 Uhr und Sonntag von 8 bis 21 Uhr.

