

TANK STOP

Ausgabe 03 | 2014

Das eft-Fachmagazin für Tankstelle und Mittelstand

Tankstellen für Brasilien bestens aufgestellt



Titelthema

Buntes zur Fußball-
Weltmeisterschaft 2014

Shopnews

Wie Paket-Shops für
mehr Umsatz sorgen

Tankwort

AdBlue® – Fächerstrategie
und Tankstellenstruktur

Mein Held der Tankstelle

bringt mir
den Sommer!

– JETZT BESTELLEN –

DAS NEUE SOMMERPLAKAT

www.eft-service.de/online-shop

frei und fair – Ihre freie Tankstelle



EDITORIAL

Toooooooooooooooooor!

Endlich! Die heiÙe Zeit brasilianischen FuÙballfiebers hat begonnen. DAS sportliche Highlight des Jahres hatte nat¼rlich schon vor Monaten die Industrie mit mehr oder weniger witzigen Ideen auf den Plan gerufen. Allerorten wehen wieder Deutschlandf¼hnchen, wackeln Wimpel, motivieren Bierdosen im Landeslook zum tiefen Schluck aus der Pulle usw. Wie hat die Tankstellenbranche auf den Merchandising-Hype, Kitsch & Co. reagiert? TANKSTOP hat nachgefragt und ganz entspannte Antworten bekommen.

Einen GroÙteil des Umsatzvolumens im Tankstellen-Shop machen Tabakwaren aus. Ab 2016 sollen sogenannte Schockbilder Verbraucher vom Kauf der Glimmst¼ngel abhalten. Bahnt sich mit dieser neuen Tabakprodukt-Richtlinie eine Katastrophe f¼r den Tankstellenbetreiber an oder wird hier heiÙe Luft lediglich heiÙer gemacht? TANKSTOP hat die dicke Luft gel¼ftet und Interessantes erfahren.

HeiÙ begehrt f¼r k¼hle Rechner: Endlich ist sie wieder da, die neueste Ausgabe der Branchenstudie Tankstellenmarkt. DAS Nachschlagewerk f¼r alle Unternehmer, f¼r Gespr¼che und Verhandlungen mit Geldgebern, Banken und Kreditversicherungen. Konkurrenzlos und einzigartig f¼r den Tankstellenmittelstand. Mehr zum Inhalt der Studie und wie Sie das Nachschlagewerk kostenlos erhalten k¼nnen, erfahren Sie in diesem TANKSTOP.

Ein kleiner ¼berblick zu unserer aktuellen Themenvielfalt. Bl¼ttern Sie, lesen Sie und haben Sie Freude am neuen TANKSTOP.

Herzlichst Ihr

Bernd Scheiperpeter





Seite 6 – 7 | Tankstellenbetreiber in WM-Fieber



Seite 8 – 9 | Brasilianische WM-Leckereien für Ihr Bistro



Seite 20 | Der große Paketboom an Tankstellen



Seite 30 | AdBlue® – Fächerstrategie und Tankstellenstruktur

Impressum

Jahrgang 2

Herausgeber und Verlag

eft Einkaufsgesellschaft
Freier Tankstellen mbH
Ippendorfer Allee 1d
53127 Bonn

Tel. 0228 - 910 29 0

Fax 0228 - 910 29 29

tankstop-magazin@eft-service.de

www.tankstop-magazin.de

www.eft-service.de/ueber-uns/tankstop

Chefredaktion

Bernd Scheiperpeter
redaktion-tankstop@eft-service.de

Redaktionsleitung

Birgit Limbach
redaktion-tankstop@eft-service.de

Redaktion

Julia Höffer (JH)
Birgit Limbach (Bli)

Anzeigenleitung

Birgit Limbach
anzeigen-tankstop@eft-service.de

Anzeigenpreisliste

Preisliste I / Mediadaten vom Januar 2014

Erscheinungsweise

6 x jährlich

Layout und Satz

Kopfstrom GmbH, Bonn
www.kopfstrom.de

Druck

Druckerei Engelhardt GmbH,
Neunkirchen-Seelscheid
www.druckerei-engelhardt.de



Seite 12 – 13 | CASTROL präsentiert neue Motorenölgeneration



Seite 36 – 37 | Autohaus Willig gelingt großer Wurf

Auflage

Druckauflage 5 000 Exemplare

Papier

Tauro Offset

FSC-zertifiziert

Für unverlangt eingereichte Manuskripte, Texte oder Fotos übernimmt die Redaktion keinerlei Haftung. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, Vervielfältigungen und Nutzung von Inhalten, auch auszugsweise, sind nur nach ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.

Themenübersicht

TITELTHEMA

- ▶ Tankstellenbetreiber in WM-Fieber 6

GEMISCH

- Rezepte zur WM 8
- eft/bft stellt auf ePost-Brief um 15
- Tankstellenmarkt – Kongress Innovative Ideen 27

INDUSTRIEPARTNER

- 2 500 Lumen für besseres Licht 10
- Neue Motorenölgeneration 12
- Firmenfahrzeuge effizient betanken 16
- Fachgerechte Reifenreparatur 18
- Party-Cigarillos 19
- Service mit System 22

LESERBRIEF

- Lassen Sie Luft ab 17

SHOPNEWS

- Ab 01. November keine girocard (ec) – Gebühren mehr 14
- ▶ Der große Paketboom an Tankstellen 20
- Handelsgold Sweets 26

LEADERBOARD

- Wir bündeln Tankstellen-Kompetenz 24

PORTRAIT

- Ulrich Freudenthal von OIL! 28

INSIDE

- Branchenstudie Tankstellenmarkt 2013 29
- Autohaus Willig gelingt großer Wurf 36
- Neue Tabakproduktlinie 38
- Checkliste BAFA-Förderung bei LED-Umstellung 41

TANKWORT

- ▶ AdBlue® – Fächerstrategie und Tankstellenstruktur 30
- Mobiles Bezahlen 32
- Wilhelms Welt: Schulung ganz individuell 34

IHR GUTES RECHT

- Arbeits- und Datenschutzrecht 40

AKTIONEN

- Rasanter Ölwagen im neuen Design 42
- bft-Öle in kleinen Mengen lieferbar 42
- Jetzt wird's feucht: Kundendienstleister und Kühlwasserkannen 42

TERMINE

- Termine – Schulungen – Weiterbildungen 44

KURZ VOR SCHLUSS

- Kreuzworträtsel 46

Bildnachweis:

Cover, 6, 7, 18, 40, 47: Kopfstrom (Matthias Enter, mkrberlin, WoGI, Karin & Uwe Annas, chones, photocrew - Fotolia.com); Editorial, Seite 29: Birgit Limbach; Seite 8–9: Edna; Seite 10: Hella; Seite 12–13: Castrol; Seite 14: WEAT; Seite 15, 34, 35, 41: eft; Seite 16–17: Tokheim; Seite 18: Tip Top; Seite 19: Villiger; Seite 20: DPD; Seite 22: KAT; Seite 26: André Arnold; Seite 28: OIL!; Seite 30–33: Bernd Fiehöfer; Seite 36–37: Autohaus Willig, Kopfstrom; Seite 38–39: Reemtsma Cigarettenfabriken; Seite 41: BAFA; Seite 44: Thorsten Frisch - Shutterstock.com

Buntes zur Fußball-Weltmeisterschaft 2014

Tankstellenbetreiber und Lieferanten
bestens vorbereitet



Anpfiff! Seit Anfang Juni fesselt die FIFA Fußball-WM in Brasilien weltweit ihre Fans an Fernsehern oder öffentlichen Monitoren. Hierzulande kennt die Fußballbegeisterung kaum Grenzen. „Unsere“ Stars werden gefeiert, am liebsten öffentlich und für jedermann weit- hin sicht- oder hörbar: Beim Public Viewing oder auch „Rudelgucken“ genannt oder mit Accessoires und unzähligen Merchandising-Produkten in Deutschlandoptik.

Letztere gibt es für Fahrzeuge in vielfältigsten Ausführungen, als Ansteckfähnchen für die Seitenscheiben, als Überzieher für die Außenspiegel oder magnetische Flosse für das Autodach. Eine im April veröffentlichte Studie zeigt, dass die Deutschen im europäischen Vergleich das Volk sind, das am liebsten sein Auto schmückt: 57 Prozent gaben an, dass sie ihren PKW auskleiden wollen, in Österreich sind es gerade einmal 17 Prozent und bei den Franzosen lieben nur rund 13 Prozent verkleidete Fahrzeuge.

Keine Gebühren für Public Viewing-Anbieter

Tankstellenbetreiber aufgepasst: **Laut FIFA-Reglement für Public Viewing-Veranstaltungen müssen Gastronomiebetriebe, worunter auch Tankstellen-Shops mit Bistro fallen, keine Gebühren für die öffentliche Übertragung der Fußballspiele bezahlen.** (Nähere Infos unter: www.dehoga-sh.de). Wer genügend Platz hat, kann also unbesorgt „Rudelgucken“ veranstalten und fußballbegeisterte Kunden anziehen.

Auswahl an Snack-Artikeln und Getränken bereithalten

Beliebt ist nicht nur Schmuck fürs Auto, auch Fußbälle, Bierdosen, Knabberartikel, Süßigkeiten, Grillgut und Grills sind in der Sommersaison an Tankstellen unerlässlich. Wenn diese noch in Deutschland- oder Brasilienfarben, in Form eines Fußballs oder zumindest Fußballoptik angeboten werden, rollt der Absatz ordentlich an.

Der Convenience-Lieferant MCS hat beispielsweise „Kracher“ des Bonner Süßwarenherstellers Haribo in den Landesfarben Brasilien und Deutschland im Sortiment, ebenso Trillerpfeifen, Coca Cola-Dosen mit den Vornamen der Nationalspieler, spezielle Bier-Angebote mit Fußball-Aktionen in besonderen Gebinden und viele andere WM-Produkte.

Klaus Lützing, verantwortlich für den Snackbereich bei der Lekkerland GmbH, vermutet, dass es durch die vielen Spiele in den Abendstunden weniger Public Viewing geben wird. Deshalb sollten Tankstellen eine große Auswahl an Knabberartikeln sowie verschiedenen anti-/alkoholische Getränke bereithalten. Lekkerland hat ebenfalls verschiedene Produkte als Fußballedition im Sortiment, wie beispielsweise die „Pringles“-Chips in der Fußballedition als „Pringooals“.





Für die Auswahl im Back-Shop bieten sich brasilianische Rezepturen für Brotaufstriche an, wie zum Beispiel Guacamole. Außerdem sind Fähnchen, die aufs Brötchen gesteckt werden, beliebt.

Stimmenfang

In der Fußballsaison – egal ob Bundesliga, Champions League, EM oder WM, haben Lebensmitteleinzelhändler, worunter auch Tankstellenbetreiber fallen, alle eines gemeinsam: Euphorie. Diese drückt sich in verschiedensten Formen aus. Antoinette Völksen, Einzelbetreiberin einer bft-Tankstelle in Buxtehude, bietet unter anderem eine Bierkastenaktion an: „Kaufe 5, den 6. gibts gratis.“ In Künzing an der bft-Tankstelle Zillinger hält Betreiberin Maria Zillinger am Eingang ein buntes Regal mit WM-Artikeln vor. Dekoriert ist der WM-Bereich mit Luftschlangen und Girlanden.

Auch Familie Erwig von der Tankstelle Bussieweke in Recklinghausen preist WM-Produkte in allen möglichen Ausführungen an. „Besonders beliebt sind bei uns die Fähnchen fürs Auto“, weiß Margarete Erwig. An Pascal Pokowietz' bft-Tankstelle in Kalkar-Appeldorn, unweit der niederländischen Grenze gelegen, ist die WM ein großes Thema. Der Betreiber überlegt sich zu jedem Fußballfest eine Reihe von Aktionen. Durch die Nähe zur niederländischen Grenze spielt Internationalität in der Dekoration eine große Rolle. Girlanden und Fähnchen mit Landesflaggen aller Herren Länder schmücken den Shop. Außerdem tauschen die Mitarbeiter ihre normale Arbeitskleidung gegen WM-Trikots. Im Back-Shop werden runde Fußballbrötchen angeboten und im Tankstellen-Shop steht ein Extraregal mit WM-Sammelheftchen für die Kleinen.

Wie feiert Ihr Team die Fußball-WM?

Schicken Sie uns Ihre spannenden Berichte und Fotos. Schreiben Sie an die TANKSTOP-Redaktion:

redaktion@tankstop-magazin.de oder per Fax an 0228 91029-29

■ eft / JH

Maria Zillinger, bft-Tankstellenbetreiberin aus Künzing und die Paulaner-Aktion



Pascal Pokowietz bietet an seiner Tankstelle Public Viewing an.

Brasilianische WM-Leckereien für Ihr Bistro

Ran an die Tanke, Bier gezapft und los geht's zum Public Viewing. Wer neben einem entsprechend bestückten Kühlregal auch ein Bistro im Angebot hat, sollte jetzt die Gunst der Stunde nutzen, und mit speziellen WM-Schmankerln seine Kunden locken.

Der TANKSTOP hat ein paar leckere, leicht und schnell zubereitete Rezepte zusammengestellt.



* HAMBURGER BRÖTCHEN SESAM
MIT SCHWEINERÜCKENSTEAK,
BOHNENCREME UND PAPAYA

Zutaten:

- 1 Hamburger Brötchen Sesam
- 2 Kleine Salatblätter
- ¼ Glas Bohnen, 125g Abtropfgewicht
- ½ Orange
- 20g Papaya
- 2 EL Öl
- 1 Lauchzwiebel
- 1 dünnes Schweinenackensteak, ca. 100 g
- Oregano-Zweige für die Garnitur
- Salz, Pfeffer, Cayennepfeffer

Zubereitung:

Die Salatblätter waschen und trocken tupfen. Die Bohnen abgießen und auf einem Sieb abtropfen lassen. Eine viertel Orange auspressen, 1 EL Saft mit Bohnen, 1 EL Öl, Salz, Pfeffer und einer Prise Cayennepfeffer fein pürieren, so dass eine feine Creme entsteht. Den Rest der Orange mit einem scharfen Messer so schälen, dass dabei auch die weiße Schale entfernt wird. Die Orange in 4 Stücke schneiden. Welche Blätter und Wurzeln von den Lauchzwiebeln entfernen, die Zwiebel in 4 cm lange Stücke schneiden. Steak halbieren, würzen und mit 1 EL Öl von beiden Seiten je 4-5 Min. braten, dabei nach dem Wenden die Lauchzwiebeln dazu geben.

Das Hamburger Brötchen Sesam tosten und beidseitig mit der Bohnencreme bestreichen. Die untere Hälfte mit Salatblättern, Steak und den Lauchzwiebeln belegen. Anschließend mit Orangenstückchen sowie Papayascheiben und Oregano-Blättchen garnieren. Abschließend das Oberteil leicht schräg aufsetzen und mit einem Spießchen fixieren.

GUACAMOLE (AVOCADO-DIP) UND TORTILLA-WRAP

Dieser frische Avocado-Dip ist besonders zur Sommerzeit sehr beliebt. Er kann mit hellen Brötchen oder Nachos angeboten werden.

Zutaten:

- 2 Reife Avocados
- 2 Tomaten, sehr fein gewürfelt
- ½ Zitrone, ausgepresst
- 2 Knoblauchzehen, durchgepresst oder sehr fein gehackt
- 1 EL Natur-Joghurt
- Salz und Pfeffer, schwarzer

Zubereitung:

Die Avocados halbieren, den Kern entfernen. Mit einem Löffel das Fruchtfleisch herauslösen und mit einer Gabel zu feinem Mus zerdrücken. Die Tomatenwürfel, den Zitronensaft, den Knoblauch und den Joghurt dazugeben und alles miteinander verrühren. Mit Salz und Pfeffer abschmecken.

Tipp: Füllen Sie Tortilla-Wraps (in jedem Lebensmittelhandel erhältlich) mit Guacamole, Frischkäse, Salatblättern, Kidneybohnen und Mais. Günstig und schnell ist so ein Mittagessen zubereitet.



* WM-MUFFINS
DIE SÜSSEN UMSATZBRINGER

Licht aus, Spot an! Diese Muffins sorgen bereits durch pures Ansehen für gute Laune und beste Stimmung. Die süßen Umsatzbringer sind im Handumdrehen hergestellt und begeistern nicht nur Fußballfans.

Zutaten:

- Double-Chocolate-Muffin (Art. 3117) oder Schokoladen-Chip-Muffin (Art. 3118) von EDNA
- Schoko-Aufleger „Fußball“ (Art. 90192)
- Schoko-Puderfarbe, gelb und grün (Art. 90306 & 90311)
- Buttercreme

Und so einfach geht es:

Färben Sie die Buttercreme mit den Schokopuderfarben aus der Service-Welt wahlweise gelb oder grün ein und tragen Sie die Creme mit einem Spritzbeutel auf die Muffins auf. Anschließend werden die Muffins mit den Schoko-Auflegern dekoriert. In nur wenigen Minuten haben Sie süße Snacks in brasilianischem Design für die Fußball-Weltmeisterschaft kreiert.

2 500-Lumen für besseres Licht an der Tankstelle

Im Außenbereich der Tankstelle wird viel Licht benötigt: Service-, Wasch- und Tankbereiche aber auch Zufahrten sollten alle optimal ausgeleuchtet werden. Denn nur so können Kunden sich wohlfühlen. Doch wie lassen sich diese Anforderungen mit gleichzeitig wachsendem Kostendruck in puncto Energiekosten unter einen Hut bringen?

Die Lippstädter Lichtexperten von HELLA haben dieses Problem erkannt und bieten Pächtern mit der lumenstarken Neuauflage des bewährten Eco Moduls einen effizienten Lösungsansatz. Die zweite Generation des Moduls verfügt mit einem Lichtstrom von 2500 Lumen über noch mehr Lichtleistung und verbessert die Energie- und damit auch Kostenbilanz der gesamten Tankstelle. Der Modulwechsel ist bei allen Leuchten der Eco StreetLine- und IndustryLine-Serien werkzeuglos über die Plug-and-Play-Steckverbindung möglich. Zudem ist das neue 2500-Lumen-Modul von HELLA auch ein Beweis für die Innovations- und Zukunftsfähigkeit des modularen Systems. Wie seine Vorgänger verfügt es dank innovativer LED-Technologie über eine sehr lange Lebensdauer sowie geringe Wartungs- und Reparaturkosten. Damit unterstützt es Tankstellenbetreiber optimal dabei, die steigenden Anforderungen an die Beleuchtungsqualität mit wachsendem Kostendruck zu vereinen. Auch die beiden jüngsten Varianten des HELLA Leuchtensortiments – die Tankstelleneinbauleuchte sowie die Feuchtraumleuchte – sind optimale Einsatzorte für das 2500-Lumen-Modul.

Die neue Tankstelleneinbauleuchte sorgt für mehr und – dank des 2500-Lumen-Moduls – besseres Licht im Tankbereich. Die flexibel gestaltbaren Optiken ermöglichen eine gezielte Lichtlenkung und damit die individuelle Anpassung an die Gegebenheiten vor Ort. Die neue Tankstelleneinbauleuchte kann wahlweise mit zwei Modulen (5000 Lumen) oder drei Modulen (7500 Lumen) bestückt werden.



Da die Dreier-Modul-Leuchte den gängigen Standardabmessungen an Tankstellen entspricht, ersetzt sie auch konventionelle Leuchten durch modernste LED-Technologie.

Ein Härtestest für jede Art von Beleuchtungstechnik sind Räume, in denen eine erhöhte Luftfeuchtigkeit nicht nur periodisch, sondern nahezu dauerhaft auftritt. Zum Beispiel die Waschstraße. Besonders bei extremen Temperaturen im Winter sind hier höchste Anforderungen an die Beleuchtung gestellt. Die neue Feuchtraumleuchte mit 2500-Lumen-Modul überzeugt dort vor allem mit hoher Lichtleistung und einer erstklassigen Energiebilanz. Die einfache und schnelle Befestigung an der Decke oder an einer herkömmlichen Hutschiene ist durch einen montage- und wartungsfreundlichen Aufbau der Leuchten garantiert.

Übrigens: Das Wort Modul kommt aus dem Lateinischen und steht für „Maß“. Dementsprechend setzt das modulare Lichtsystem für Tankstellen von HELLA echte Maßstäbe. Denn alle HELLA Eco Module sind vom Leuchtengehäuse vollständig entkoppelt und damit autarke Bausteine, die ganz nach Bedarf überall im Außenbereich eingesetzt werden können. Egal ob beim Tanken, Luft auffüllen, in der Waschstraße oder der Zufahrt, die flexibel einsetzbaren Module rücken alles ins rechte Licht.

■ Hella Industries

IHRE ATTRAKTIVEN UMSATZBRINGER!



- Unwiderstehliche Füllungen von süß bis pikant.
- Kein zusätzliches Dekorieren nach dem Backen erforderlich.
- Attraktive, modern-rustikale Produkttüchchen mit Sortenkennzeichnung.
- Innovatives Präsentationszubehör

Die Absatzentwicklung der Croissanterie:*



*Quelle: Eigene Absatzauswertung, Absatzkanal Tankstelle
Jan. – Okt. 2012 vs. Jan. – Okt. 2013



KIRSCH- BUTTERCROISSANT

Bereits mit Haselnuss-Krokant fertig dekoriert

SCHÖLLERDIRECT
Das Plus am Genuss.

Nestlé Schöller GmbH · www.schoeller-direct.de
Bucher Straße 137 · 90419 Nürnberg · Tel. 0911/938-0

www.schoeller-direct.de



CASTROL präsentiert neue Motorenölgeneration und die Titanium Trials

Castrol EDGE definiert die Grenzen von Leistung,
Stärke und technischer Innovation neu



Rennfahrer Augusto Farfus, Moderatorin Amanda Davies
und Rennfahrer Adrian Zaugg (v.l.).

In Genf hat Castrol die neue Schmierstoff-Generation Castrol EDGE mit TITANIUM FST™ vorgestellt. Um die technischen Vorzüge des stärksten Motorenöls in der Unternehmensgeschichte unter Beweis zu stellen, begleitet das Unternehmen die Markteinführung mit den Titanium Trials – einer Serie von ultimativen Härte- und Belastungstests für Fahrer und Motoren. Um den intensiven und unterschiedlichsten Fahrscenarien begegnen zu können, ist wahre Stärke gefordert. Nur bei einer perfekten Symbiose aus fahrerischem Können, optimaler Motorentechnik und Castrol EDGE wird dies gelingen und Titaniumstärke entstehen.

Seit mehr als 115 Jahren unterstützt Castrol Techniker, Ingenieure oder Sportler dabei, die Grenzen des Machbaren neu zu definieren und in bislang unbekannt Dimensionen vorzudringen. Mit diesem Pioniergeist spielte Castrol eine herausragende Rolle bei 21 Geschwindigkeitsrekorden an Land, zahllosen Space Shuttle Missionen oder dem ersten Concorde-Flug mit doppelter Schallgeschwindigkeit.

Mit der Einführung von Castrol EDGE mit TITANIUM FST™ werden neue Maßstäbe bei Leistung und Dauerhaltbarkeit gesetzt und die Grenze der wissenschaftlichen Schmierstoffanwendungen verschoben. Durch die einzigartigen Zusätze von TITANIUM FST™ konnte die Ölfilmstärke verdoppelt werden – so wird ein Reißen des Ölfilms verhindert und die Reibung zwischen den Metalloberflächen deutlich reduziert, was ansonsten zu erheblichen Schäden an den Bauteilen im Motor führen könnte. Der neue Schmierstoff schafft damit die Voraussetzungen für maximale Motorleistung. Ein Kernteam von 15 Chemikern, Physikern und Ingenieuren im firmeneigenen Forschungs- und Entwicklungszentrum in England war an der Entwicklung von Castrol EDGE mit TITANIUM FST™ beteiligt. Ihre Aufgabe: Die Entwicklung eines Motorenöls, das die bislang bekannten Industriestandards und Vorgaben der Automobilhersteller signifikant übertrifft. Das neue Öl erfüllt diese Vorgabe und die Titanium Trials unterstreichen den Innovationsgeist, der die neue Produktreihe auszeichnet.

Der erste Teil der Castrol EDGE Titanium Trials in 2014 heißt Titanium Blackout – Challenge im Dunkeln: ein Wettbewerb auf einer völlig verdunkelten Rennstrecke. Der Kurs wird in vier verschiedene Sektionen eingeteilt, um in einem Staffellenrennen mit vier Fahrern und

vier Fahrzeugen die jeweiligen Stärken der Piloten und ihrer Maschinen in Kombination mit Castrol EDGE optimal zu synchronisieren.

Vier hervorragende Motorsport-Piloten stellen sich dieser Herausforderung, die jeden Teilaspekt ihres fahrerischen Könnens beanspruchen wird. Castrol EDGE BMW DTM-Fahrer Augusto Farfus, Lamborghini-Testfahrer Adrian Zaugg und Audis amtierender DTM-Champion Mike Rockenfeller gehen bei der Titanium Blackout – Challenge im Dunkeln, an den Start, die mit nichts zu vergleichen ist, was diese erfahrenen Piloten bislang erlebt haben. Ein vierter Fahrer auf Weltklasse-Niveau, der dem Starterfeld eine weitere Dimension verleiht, wurde Ende April vorgestellt.

So individuell wie die Fahrer selbst sind auch die Aufgaben, die sie bei der Titanium Blackout-Challenge im Dunkeln lösen müssen. Einige dieser Aufgaben feiern gleichzeitig ihre Weltpremiere. Gewertet wird die Teamleistung – das prominente Fahrerquartett muss sich also gemeinschaftlich beweisen, um die optimale Rundenzeit zu schlagen und Titaniumstärke zu erreichen.

In den kommenden Monaten wird Castrol EDGE weitere Details veröffentlichen. Dazu gehören eine Übersicht des Streckendesigns und der Steckbrief des vierten Piloten. Alles zur Titanium Blackout-Challenge im Dunkeln ist außerdem unter www.castroledge.com abrufbar, so dass Fans stets auf dem Laufenden bleiben und bis zum spannenden Finale mit dem Trial interagieren können.

■ Deutsche Castrol



Vorteil durch Wissen – mit Hiestand

Qualifiziertes Personal spart bares Geld. Mit unserem Know-how rund um Backwaren, dem Wissen um die Anforderungen Ihrer Kunden und handwerklich, technischem Verständnis unterstützen wir Sie gern. Gemeinsam entwickeln wir z. B. Ihren Thekenbelegungsplan, schulen Ihr Personal im Umgang mit unseren Produkten und Equipment und helfen Ihnen so, Ihre Effizienz zu erhöhen und damit Ihren Gewinn zu steigern. Für mehr Informationen zu unserer Bake Off Academy besuchen Sie unsere Homepage.

Mit über 800 Produkten und 115 Mitarbeitern im Außendienst bietet Hiestand Qualität, Vielfalt und besten Service.

Hiestand [®] 

OFENFRISCH GENIESSEN

HIESTAND & SUHR Handels- und Logistik GmbH
Tel.: +49 7662 9303-16 | Fax: +49 7662 9303-30
kontakt@hiestand-suhr.de | www.hiestand-suhr.de



Jochen Wolf, Geschäftsführer WEAT

Die Entscheidung ist gefallen!

Ab 1.11.2014 gibt es keine einheitlichen girocard (ec)-Gebühren mehr

Die Deutsche Kreditwirtschaft und das Bundeskartellamt haben sich darauf geeinigt, dass die bisher für den Handel bereits seit über 25 Jahren geltenden einheitlichen girocard(ec)-Gebühren ab 1.11.2014 nicht mehr gelten. Das betrifft auch die speziellen Mineralölkonditionen, die bereits teilweise 2010 gesenkt wurden.

Diese Festlegung ist insbesondere deshalb von so großer Bedeutung, weil die Entscheidung durch einige wichtige Zusätze ergänzt wurde:

» Ab 1.11.2014 dürfen girocard-Transaktionen von den Händlern nur noch akzeptiert werden, wenn ein bilateraler Vertrag zur Festlegung individueller girocard-Transaktionen zwischen dem Händler und den einzelnen Banken vorliegt.

» Praktikabel soll diese Maßnahme dadurch gemacht werden, dass sowohl auf der Händlerseite als auch auf der Bankenseite sogenannte Händlerkonzentratoren auf der Einkaufsseite und Bankenkonzentratoren auf der Bankenseite zugelassen werden.

» Zurzeit sind für die gesamten Banken der deutschen Kreditwirtschaft neun Bankenkonzentratoren bekannt, mit denen bis zum 1.11.2014 entsprechende vertragliche Vereinbarungen notwendig sind.

» Auf der Händlerkonzentratorenseite müssen die Netzbetreiber zusätzlich zur Aufgabe des technischen Netzbetriebes für mindestens zwei Jahre die Aufgabe eines Händlerkonzentrators übernehmen. Nur so ist es möglich, kurzfristig die reibungslose und flächendeckende Akzeptanz der girocard in Deutschland auch noch nach dem 1.11.2014 sicherzustellen.

Selbstverständlich dürfen Händler auch eigenständig mit den Bankenkonzentratoren verhandeln. Hierfür ist aber vermutlich ein großes Verhandlungsvolumen erforderlich. Ebenfalls können sich weitere Einkaufsorganisationen bilden. Allerdings wird es für die Organisationen in den nächsten zwei Jahren sehr schwer, diese Aufgabe betriebswirtschaftlich aufzusetzen.

Wir befinden uns alle in den nächsten zwei Jahren in einer Übergangsphase. Die kurzfristigen Termine erfordern Kompromisslösungen. Parallel werden die technischen Voraussetzungen geschaffen, um in ca. zwei Jahren noch mehr Flexibilität in die Verhandlungsprozesse bringen zu können. Bis dahin sollten Sie sich an Ihren Netzbetreiber wenden.

WEAT-Kunden können den Dingen sehr gelassen entgegensehen. WEAT hat bereits im letzten Jahr die Verhandlungen mit den Bankenkonzentratoren begonnen. Mit einigen konnten für die WEAT-Kunden bereits ab 1.10.2013 reduzierte girocard-Konditionen vereinbart werden. WEAT wird alle erforderlichen Anforderungen bzgl. der Sicherstellung der girocard-Karten aller deutschen Banken für die Kunden des Händlerkonzentrators WEAT termingerecht sicherstellen.

Für Rückfragen stehen wir als bft-Partner sehr gerne zur Verfügung:
Tel.: 0211 9057-100

■ WEAT

gende Informationen wurden Ihnen per

eft GmbH • Ippendorfer Allee 1d • 53127 Bonn

DV 04 0,60 Deutsche Post 

Einkaufsgesellschaft
Freier Tankstellen mbH
Birgit Limbach
Ippendorfer Allee 1d
53127 Bonn

Achten Sie in Zukunft auf den Absender eft/bft über der Empfängeradresse.

eft und bft stellen auf E-Postbrief um

Die Einkaufsgesellschaft Freier Tankstellen mbH (eft) und der Bundesverband Freier Tankstellen e.V. (bft) gehen mit der Zeit. Ab sofort werden Postauflieferungen in großer Stückzahl wie Einladungen, Rundschreiben oder ähnliches über den E-Postbrief zugestellt. Damit agieren die Unternehmen wirtschaftlich effizient und entlasten die Poststelle der hauseigenen Geschäftsstelle massiv.

Durch diese Zeit- und Kostenoptimierung entfällt künftig auf der Versandhülle die äußere direkte Erkennbarkeit des Absenders in Form des eft- bzw. bft-Logos und -Versandstempels. Achten Sie daher verstärkt auf die freundlichen E-Postbriefe der Deutschen Post mit den Absenderzeilen der eft bzw. des bft im Sichtfenster des Kuverts (siehe Foto).

■ eft / Stephan Zieger



automechanika
Frankfurt am Main 16.-20.9.2014 | Stand A23 im Freigelände SW

Fliegenfresser!

InsecTecS

Hochwirksamer Insektenentferner
für Portalanlagen, Waschstraßen
und SB-Waschplätze

NEU! Hochkonzentrierter Insektenentferner mit
Limettenduft – manuell und maschinell einsetzbar

Tel.: +49(0)821-55 84-29 00
www.carwash-shop.com
AUWA-Chemie GmbH · Argonstr. 7 · 86153 Augsburg
Fax.: +49(0)821-55 84-29 08
www.auwa.de · info@auwa.de

auwa
by WashTec



Cricket SINCE 1963

MADE IN HOLLAND

FIXED FLAME ISO 9001+9994

- Das Beste in Qualität und Sicherheit
- Tank aus nicht brennbarem Nylon
- 100% sicher und hält länger
- Beste Form* und bestes Kindersicherungssystem*

(*www.adhocresearch.com März 2013)

NEHMEN SIE NUR DAS BESTE FÜR IHRE KUNDEN

Europe Match GmbH
oliver.richter@europematch.eu
Tel.: 05161 78885 38 - Fax: 05161 7888 938

EUROPE MATCH
EUROPE MATCH

Firmenfahrzeuge effizient betanken

Genauere Verbrauchsanalyse und niedrigere Kosten durch eigene Tankanlage

Moderne Betriebstankstellen lassen sich flexibel konfigurieren. Die Preisschwankungen beim Kraftstoff machen Berechnung und Dokumentation des Verbrauchs in Unternehmen mit eigenem Fuhrpark immer komplizierter und erschweren die Preiskalkulation. Eine eigene Tankstelle kann daher eine rentable Alternative sein. Um deren Verwaltung zu erleichtern, bietet der in Deutschland führende Hersteller von Zapfsäulen, die Tokheim GmbH, in seiner Profleet-Reihe alle Komponenten für Betriebstankstellen auf dem neuesten Stand der Technik an, von geeichten Zapfanlagen über Zugriffskontrollsysteme bis zur individuell anpassbaren Software für die Datenerhebung.

Herzstück des Kraftstoffmanagements ist der DiaLOG-Tankautomat. Die Identifizierung der berechtigten Fahrer oder Fahrzeuge kann hier sowohl mittels PIN-Eingabe erfolgen als auch mit Magnetspur- oder Chip-Karte, berührungslos per RFID-Tag oder mit einem Strichcodeleser. Daneben lassen sich auch Mifare-, Legic- oder Dallas-Identifikationsmittel verwenden. Für eine hundertprozentige Abgabekontrolle gibt es zudem das SmartFuel-System, das eine Betankung nur zulässt, solange ein spezieller Transponder am Tankstutzen erkannt wird. Der Tankautomat ist als Standgerät, zur Wandmontage oder in eine Zapfsäule integriert verfügbar. Eine einzelne Anlage kann bis zu 16 Zapfpunkte sowie weitere Peripheriegeräte wie Tore oder Waschanlagen steuern und lässt sich bei Bedarf mit weiteren Automaten – auch überregional – zusammenschalten.



Beim Tankautomaten DiaLOG kann man sich je nach Konfiguration mit PIN, Tag oder Karte anmelden. Auch die Integration von bereits vorhandenen Identifizierungsmitteln, etwa aus der Zutrittskontrolle, ist möglich.

Flexible Datenverwaltung vom Automaten bis zum Bericht

Bedienungshinweise und getankte Menge werden auf einem zwei-zeiligen Display am Automaten angezeigt. Zusätzlich kann hierüber die Eingabe weiterer Informationen gefordert werden, etwa des Kilometerstands oder einer Auftragsnummer. Die entsprechenden Parameter lassen sich einschließlich einer Plausibilitätskontrolle einfach im System einprogrammieren. Die erfassten Informationen werden in der Anlage gespeichert und können dank der integrierten Verwaltungssoftware direkt per Webbrowser via Ethernet, VDSL-Modem, WiFi oder UMTS-Mobilfunkmodem abgerufen und weiterverarbeitet werden. Das Programm bietet hier Zugriff auf alle Bereiche, von den Fahrer- und Fahrzeugdaten über eine umfangreiche Kontensteuerung bis zur Datenanalyse.

Aus den ausgewählten Datensätzen werden auf Knopfdruck übersichtliche Dokumente und Berichte erstellt, die sich ausdrucken oder als PDF versenden lassen. Die Gestaltung ist dabei, wie auch die Datenerfassung, flexibel anpassbar. Dank offener Schnittstellen ist die Software zudem mit anderen Programmen wie SAP kompatibel und die Anlagen können auch in bestehende Tankstellennetze anderer Anbieter eingebunden werden. Alle diese Optionen sind standardmäßig integriert.

Moderne Zapfsäulen nach MID-Standard

Als Zapfsäulen werden vor allem die bewährten und robusten Tokheim-Modelle Quantum 110 und 210 mit Abgabeleistungen von 40 bis 130 l/Min. verwendet. Dank des verbauten TQM-Kolbenmessers mit minimalem Drift ist eine genaue Abgabe über die gesamte Lebensdauer sichergestellt. Die Zapfsäulen der Profleet-Reihe sind zudem wie die Tankautomaten nach MID zertifiziert und können geeicht verwendet werden, womit sie bereits den ab 2016 geltenden Vorschriften entsprechen. Ergänzt wird das Sortiment

DiaLOG

Ob LKW, Mietwagen, Bagger oder Bus – die Betriebstankstellen von Tokheim eignen sich für alle Bereiche, in denen Firmenfahrzeuge regelmäßig einen Unternehmensstandort anfahren.



durch weitere Zapfsäulen, unter anderem für AdBlue, Flüssiggas oder Druckluft, optionale Tanksonden und Videoüberwachungssysteme. Dieses Komplettangebot aus einer Hand vermeidet Konflikte zwischen den Komponenten und gleichzeitig hat der Betreiber im Servicefall nur einen Ansprechpartner, so dass etwaige Fragen und Probleme schnell und fachkundig gelöst werden können. Dies trägt entscheidend zur Effizienz der Tankstelle bei.

Weitere Informationen unter: www.tokheimprofleet.com/de

■ Tokheim

Beilagen in dieser Ausgabe:

- BP Europe Deutsche Castrol
- DPD GeoPost
- Intersnack Knabber-Gebäck
- Nestlé Deutschland
- Villiger Söhne GmbH
- WEMA Westdeutsche Maschinen GmbH

Ihre Meinung zählt

Die Macher von TANKSTOP freuen sich über Ihre Rückmeldungen. Teilen Sie uns mit, wie Ihnen das neue Magazin gefällt. Sagen Sie uns, welche Themen Sie interessieren, nennen Sie uns wichtige Branchentermine zur Veröffentlichung in der Rubrik „Gewusst wo!“ und halten Sie uns regelmäßig mit Ihren Pressemitteilungen auf dem Laufenden.

Mailen Sie ganz einfach an:

redaktion-tankstop@eft-service.de

Lassen Sie Luft ab – Leserbriefe

Hier ist Ihre Rubrik: Leserbriefe, der Raum für die Leserinnen und Leser des TANKSTOP. Hier sollen Sie zu Wort kommen. Teilen Sie den Kollegen in der Welt der Tankstellen, Werkstätten und Waschstraßen mit, was Sie bewegt, was Sie an Ihrer Station erleben, was Sie ärgert oder erfreut. Tauschen Sie sich aus, lassen Sie andere teilhaben. In einem kurzen Dreizeiler oder einem langen ausführlichen Brief.

Senden Sie Ihren Leserbrief einfach an:

redaktion-tankstop@eft-service.de

■ eft / TANKSTOP



PKW-Reifenreparatur

Kosten sparen durch die fachgerechte Reifenreparatur

Ihr Fahrzeug oder das Ihres Kunden hat einen beschädigten Reifen? Einen Nagel? Eine Schraube? Kein Problem! Sie benötigen nicht gleich einen neuen Reifen oder achsweise zwei.

Dazu bietet Ihnen Tip Top Automotive das passende Sortiment. Ein abgestimmtes Programm an Reparaturmaterialien und Werkzeugen für nahezu alle Schadenstypen. Einfache Gummiverletzungen können dauerhaft repariert werden, bevor die Schäden auf die Cord-Fäden übergreifen. Dazu wird die Rohgummimischung MTR und eine Thermo- presse eingesetzt.

Stichverletzungen durch Nägel, Schrauben oder sonstige Gegenstände mit einem Durchmesser bis zu 6 mm werden mit dem TÜV-zertifizierten Minicombi-System dauerhaft wieder instand

Das Handwerk des Vulkanisierens ist ein zulassungspflichtiges Meisterhandwerk und teilt sich in Industrievulkanisation und Servicetechnik auf, die in drei Lehrjahren und auch in der Meisterausbildung frei gewählt werden kann. Für Kraftfahrzeug-MeisterInnen ist eine Weiterbildung nach § 7a Handwerksordnung möglich. Diese wird ebenfalls bei der Stahlgruber Gesellschafter-Stiftung angeboten.

Das Team von Tip Top Automotive berät Sie gerne bei allen Fragen zu Produkten, Weiterbildungen oder Services.

■ TIP TOP Automotive GmbH



Minicombi Reparatursystem:
schnelle Wirkung, einfache Anwendung, sichere und dauerhafte Reparatur. Entspricht den gesetzlichen Anforderungen.



**Vulkanisiergerät
Thermopress**



gesetzt. Das Reparaturset enthält die Materialien, die dazugehörigen Lösungsmittel sowie die notwendigen Werkzeuge.

Größere Beschädigungen oder auch Verletzungen im Seitenwandbereich des Reifens können vom Reifenfachmann repariert werden. Dazu finden der Rema Tip Top MTR Gummi und ein RAD Reparaturpflaster Verwendung. Dieses Produkt wurde mit speziellen Einlagen und den abgestimmten Formen für die 100 prozentige Wiederverstärkung eines beschädigten Reifens entwickelt.

Für die fachgerechte Reifenreparatur können in der Stahlgruber Gesellschafter-Stiftung vielerlei Fort- und Weiterbildungen besucht werden. Das gesamte Kursangebot finden Sie hier:

www.stahlgruber-gesellschafter-stiftung.de/schulungsangebot

Kontakt:
TIP TOP Automotive GmbH
Boschstraße 4
59609 Anröchte
Telefon: 02947 97387- 0
Telefax: 02947 97387-50
info@tiptop-automotive.de
www.tiptop-automotive.de www.tta-shop.de

Party-Cigarillos zum Spezialpreis

Speziell für bft-Mitglieder: Große Sommeraktion mit Villiger Minis

Sie sind der Mitnahme-Bestseller aus dem Hause Villiger und in ihren Metalletuis ein absoluter Hingucker: Die Filtercigarillos „Villiger Black Mini“ und „Villiger Red Mini“. Während der Fußball-Weltmeisterschaft und passend zur Party- und Grillsaison startet Villiger eine rabattheiße Sommeraktion speziell für bft-Mitglieder: Seit dem 16. Juni heißt es sechs Wochen lang: „10 Packungen zum Preis von 8!“ Die ersten fünf Besteller erhalten außerdem ein Cigarren- und Getränke-Genusspaket im Wert von 75 Euro.

Ein auffallendes Packungsdesign, ein tolles Aroma und ein günstiger Preis: Die Filtercigarillos „Red Mini“ und „Black Mini“ aus der Tabakmanufaktur Villiger haben alles, was ein zeitgemäßes Cigarillo braucht. Beide Cigarillos sind eingehüllt in ein hochwertiges Naturdeckblatt aus Ecuador. Doch während die „Villiger Red Mini“ mit einem aromatischen Hauch von Vanille verführt, ist die „Villiger Black Mini“ nicht aromatisiert und genau die Richtige für Puristen, die Wert auf unverfälschten, echten Tabakgeschmack legen. Die Kleinen haben sich zu einem Packungspreis von 3,90 EUR für 20 Stück zum beliebten Mitnahmeartikel als Party-Cigarillo entwickelt. Die Mini-Cigarillos werden im attraktiven Thekenaufsteller geliefert, der zwar eine platzsparende Präsentation erlaubt, zugleich aber ein toller Blickfang ist.

Kaufe acht, erhalte zehn! Dieses Angebot der Tankstellen-Aktion kann ab sofort hier bestellt werden. Bestell-Hotline: 07741 607250, Fax: 07741 607243, telefonverkauf@villiger.de.

Schnell zu sein lohnt sich: Die ersten fünf Besteller beschenkt Villiger mit einem Überraschungs-Genuss-Paket für die Grillparty, bestehend aus Getränken und Cigarren.

■ Villiger Söhne GmbH

Weitere Auskünfte:

Marketingabteilung
Schwarzenbergstraße 3-7
79761 Waldshut-Tiengen
Tel. +49 7741 607 0
Fax. +49 7741 607 249
info@villiger.de
www.villiger.de
www.villiger-tailor-made.com



Anzeige

RESERVE FÜR IHRE KUNDEN. TURBO FÜR DEN UMSATZ.



MILLIONEN AUTOFÄHRER SIND OHNE ÖLRESERVE UNTERWEGS!

Das Castrol Professional Sortiment bietet Ihren Kunden maximale Leistung und Schutz. Und Ihnen den attraktiven Rundum-Service, der Sie bei einem Hersteller von Premium-Motorenöl erwartet.

Exklusiv für Tankstellen. Jetzt bestellen!



www.castrol.com/de

IT'S MORE THAN JUST OIL.

Castrol

PROFESSIONAL



Der große Paketboom

Wie DPD PaketShops ganz einfach für mehr Umsatz in den Tankstellen sorgen

Zuletzt ging es wieder einmal durch die Medien: Sprit ist teuer – doch reich werden die Betreiber einer Tankstelle dadurch noch lange nicht. „Die Verkaufspreise sind niedriger als die Einkaufskosten“, sagte Axel Graf Bülow, Hauptgeschäftsführer des Bundesverbandes Freier Tankstellen (bft) im April gegenüber der BILD. Die Konsequenz: „Viele Tankstellenpächter zahlen drauf.“

Trotzdem bieten Tankstellen ein großes Potenzial, denn die Standorte liegen in aller Regel sehr verkehrsgünstig und weisen eine hohe Kundenfrequenz auf – schließlich muss jeder Autofahrer früher oder später den Tank nachfüllen, und zwar auch bei hohen Kraftstoffpreisen. Jede Menge Kundschaft also für zusätzliche Produkt- und Serviceangebote – zum Beispiel in Form von DPD PaketShops, mit denen jeder Pächter ganz unkompliziert an einer Wachstumsbranche teilhaben kann.

Höhere Kundenfrequenz und Serviceplus an Tankstellen

Der Paketversand an private Empfänger boomt, denn der deutsche E-Commerce-Markt verzeichnet kontinuierlich Wachstumsraten von bis zu 40 Prozent. Damit steigt auch die Bedeutung von Paket-Shops: Sie haben eine wichtige Rolle als alternativer Zustellpunkt, weil immer weniger Empfänger tagsüber zu Hause sind. DPD bietet diesen Empfängern ganz bequem die Möglichkeit, ein Paket per Mail oder SMS umzuleiten. Für eine solche „Umleitung“ gibt es ganz verschiedene Optionen – die beliebteste ist die Lieferung an einen DPD PaketShop. Daneben sind die PaketShops auch Abgabestelle für Retouren und natürlich Anlaufpunkt für private Paketversender. Pluspunkt für die Betreiber: Jedes einzelne Paket, das mit dem DPD PaketShop in Kontakt kommt, wird von DPD vergütet. Und die Pakete bringen nicht nur jährlich wachsende Umsatzchancen, sondern auch zusätzliche Kundenfrequenz und ein Serviceplus für bestehende Kunden.

Wie bei allen zusätzlichen Serviceangeboten ist es allerdings wichtig, dass das Kerngeschäft nicht leidet. Weder Kunden noch

Personal wollen durch den Paketversand aufgehalten werden. Daher legt DPD großen Wert auf eine schnelle und unkomplizierte Abwicklung: Durch modernste Handscanner lassen sich Pakete innerhalb von Sekunden abgeben oder annehmen. Darüber hinaus baut DPD die Onlinekanäle konsequent aus, das heißt: Immer mehr Pakete werden online bezahlt und anschließend nur noch im DPD PaketShop abgegeben. Das reduziert den dortigen Aufwand auf ein absolutes Minimum. Und schließlich führen frei festlegbare Obergrenzen für Paketmengen zu einem automatischen Überlastungsschutz für Betreiber von DPD PaketShops.

Abgerundet wird das Angebot von DPD durch eine intensive Betreuung der Betreiber. In einem zentralen Operations Center steht ein Team von Shop-Experten jederzeit bereit, um bei Fragen oder Anliegen weiterzuhelfen. Denn DPD weiß: Wenn sich der Paketversand reibungslos in die Abläufe vor Ort einfügt, können die Tankstellenbetreiber gemeinsam mit DPD von einem Paketboom profitieren, der seinen Höhepunkt noch lange nicht erreicht hat. Schließlich bringt jedes zusätzliche Paket ein Stückchen mehr Unabhängigkeit von den Margen im Kraftstoffgeschäft.

Sie interessieren sich für DPD PaketShops?

Kontaktieren Sie uns unter 01802 580188 (0,06 € pro Anruf aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 € pro Minute) oder servicecenter-paketshop@dpd.de.

Klima und Kälte

Kühlmöbel steigern den Umsatz
Service mit System steigert die Verfügbarkeit.



Die neue Service-Klasse: Service mit System

Was ist Service mit System?

Eine clevere Service-Strategie gegen Anlagen-Ausfälle und hohe Kosten.

Wer braucht Service mit System?

Jeder, der mit zuverlässigen Anlagen Geld verdienen und mit Service kein Geld verlieren will.

Was bringt Service mit System?

Mehr Anlagen-Verfügbarkeit zu geringeren Kosten.

Shop-Equipment



Gute Shops sichern gute Erträge
Service mit System sichert die Verfügbarkeit.

KAT hat Service mit System

7/24 Notfall-Service, Verfügbarkeits-Garantie, Anlagen-Fernüberwachung.

Service mit System von KAT gibt es in ganz Deutschland.



09171/9702 - 0

Mein Name:

Oliver Rostock,
Geschäftsführer,
Vertriebsleiter KAT.



Sprechen wir miteinander.
Über Service mit System.

Closed Loop

Systematische Störfall-Analyse als Basis für cleveren Notfall-Service und höchste System-Verfügbarkeit.



Heizung, Lüftung, Sanitär

Ohne H-L-S geht gar nichts.
Mit Service mit System geht alles.



Service mit System ist definitiv eine neue Leistungsklasse im Service



Thomas Rostock, Geschäftsführer
Technik bei der KAT GmbH, im Gespräch

Das klingt gut, Herr Rostock. Aber sind Sie wirklich etwas Besonderes?

Thomas Rostock: Der traditionelle Service hat zwei Standbeine: Den **Wartungsdienst**, der periodisch nach dem Rechten sieht. Und den **Notfall-Service**, der kommt, wenn etwas ausgefallen ist und versucht, schnell zu reparieren.

Und Sie machen das jetzt alles anders?

Thomas Rostock: Nein. Auch wir stehen auf zwei Beinen. Nur laufen wir anders. Wir haben jahrzehntlang beide Arten von Service erfolgreich gemacht und viel dabei gelernt. Vor allem, weil wir diese Erfahrungen in unserer Datenbank gespeichert und systematisch ausgewertet haben.

Andere machen das nicht?

Thomas Rostock: Jedenfalls nicht so. Die Kunst besteht ja nicht darin, jahrzehntlang Daten über Störungen zu sammeln. Man muss sie auch lesen können. Ohne fachkundige Analyse ist alles wertlos.

Klingt nach einer Kampfansage an den traditionellen Service.

Thomas Rostock: Service funktioniert bislang relativ einfach. Wenn etwas passiert, wird repariert. Fragen nach den Ursachen der Störung werden selten gestellt, denn die Analyse ist aufwändig, teuer und kompliziert. Und der nächste Störfall wartet schon. Je mehr Ausfälle, desto höher der Umsatz im traditionellen Service.

Und Sie wollen das nun ändern?

Thomas Rostock: Ja. Die **Kunden wollen keine schnelle Reparatur**, sondern **weniger Störfälle**. Weil sie jeden Störfall doppelt bezahlen – mit Umsatzeinbußen und Servicekosten. Überdies hat das Ignorieren der Ursachen fatale Folgen: Es konserviert die Fehler statt sie an der Wurzel zu packen.

Die grundlegende Analyse rentiert sich demnach?

Thomas Rostock: Unbedingt! Ohne diese Basisanalyse ist Service immer nur Stückwerk. Ohne Kenntnis der Ausfall-Ursachen und deren Behebung helfen Sie Ihren Kunden nicht wirklich. Zudem brauchen wir verlässliche Ausfall-Prognosen für die Systeme.

Wozu sind diese Ausfall-Prognosen gut?

Thomas Rostock: Sie sind die Basis für unsere **Verfügbarkeitsgarantie**. Das heißt, unsere Kunden bezahlen nicht mehr für Wartung und Service, sondern dafür, dass ihre Anlagen immer funktionieren. Das ist ein grundlegender Wandel im Service. Wir als Service-Unternehmen tragen hier das Risiko.

Das heißt, wenn der Kunde Verkaufsausfälle hat, dann bezahlen Sie?

Thomas Rostock: Ja, das ist eines unserer Geschäftsmodelle. Deshalb müssen wir die Anlagen, die wir betreuen, genau verstehen, die richtigen Schlüsse ziehen und rentabel wirtschaften, denn für den Kunden muss sich das Geschäft rechnen.

Das klingt schwierig.

Thomas Rostock: Das ist es auch. Deshalb sind wir auch meines Wissens die einzigen, die das beherrschen. Als wir die ersten Angebote geschnürt haben, waren viele skeptisch, ob wir das durchhalten. Inzwischen ist klar: Das Geschäftsmodell trägt, die Kunden sind zufrieden.

Der Notfall-Service ist dann wohl hinfällig?

Thomas Rostock: Nein. Neben der „Verfügbarkeitsgarantie“ bieten wir auch traditionellen Service. In verbesserter Qualität, denn unsere Notfall-Techniker profitieren von unserer Datenbank und der dort konzentrierten Erfahrung. Sie kommen sozusagen „vorgespant“ zum Einsatz und wissen ganz genau, was zu tun ist.

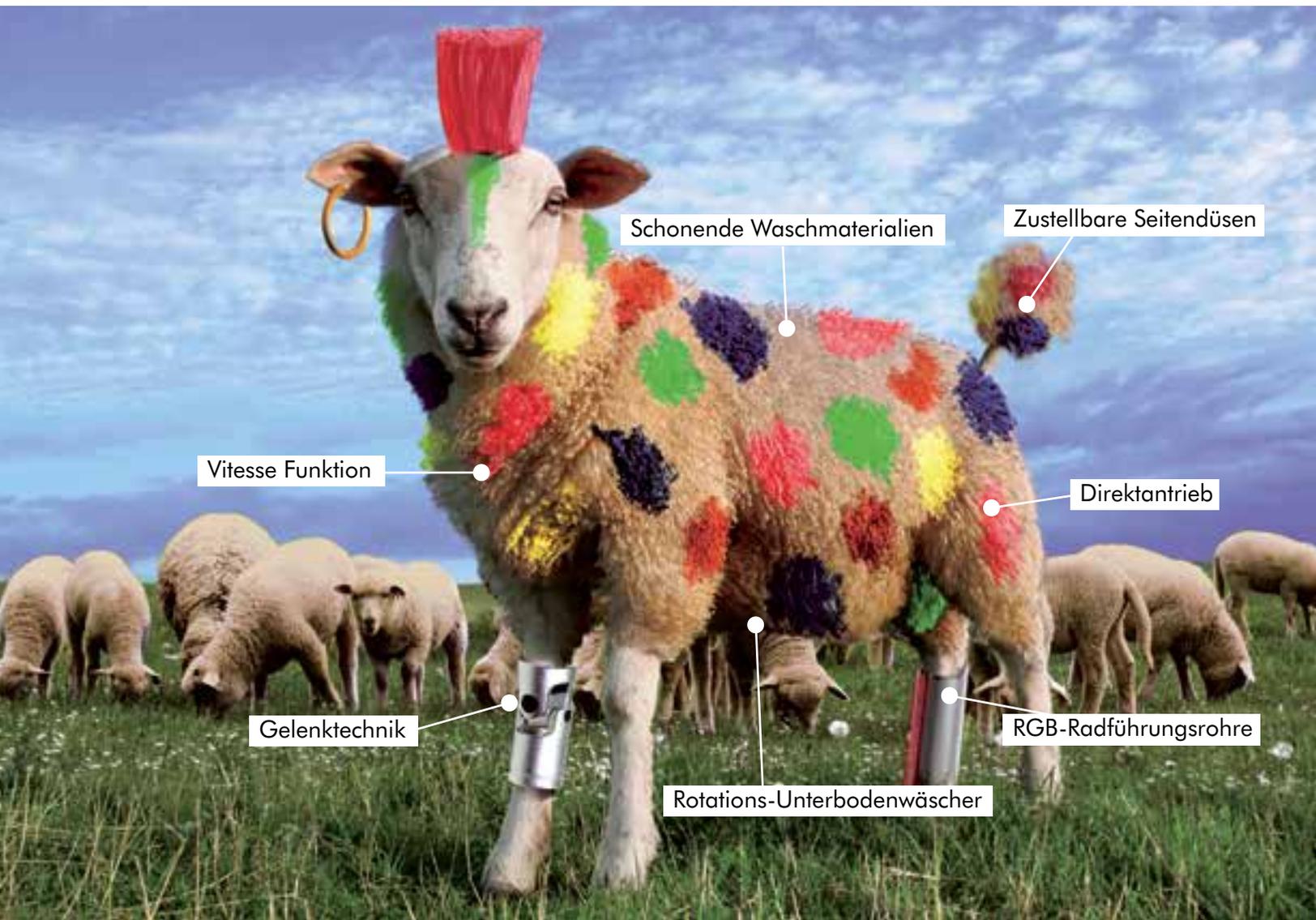
Eine runde Sache also?

Thomas Rostock: Ja, und es ist *definitiv* eine neue Leistungsklasse im Service.

■ KAT Kälte-Aktiv Team GmbH

Waschen Sie erfolgreicher mit Christ
Be different, be better...

und dabei immer einen Schritt voraus mit Innovationen



Schonende Waschmaterialien

Zustellbare Seitendüsen

Vitesse Funktion

Direktantrieb

Gelenktechnik

RGB-Radführungsrohre

Rotations-Unterbodenwäscher



Christ
CAR CARE

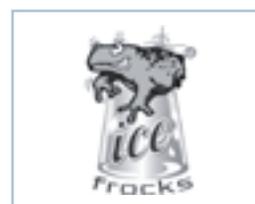
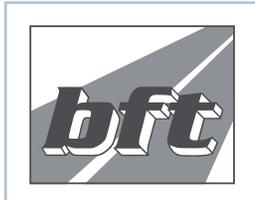
**Christ Waschanlagen,
höchste Qualität für die professionelle Fahrzeugwäsche!**

The Real Car Wash Factory

Christ
WASH SYSTEMS

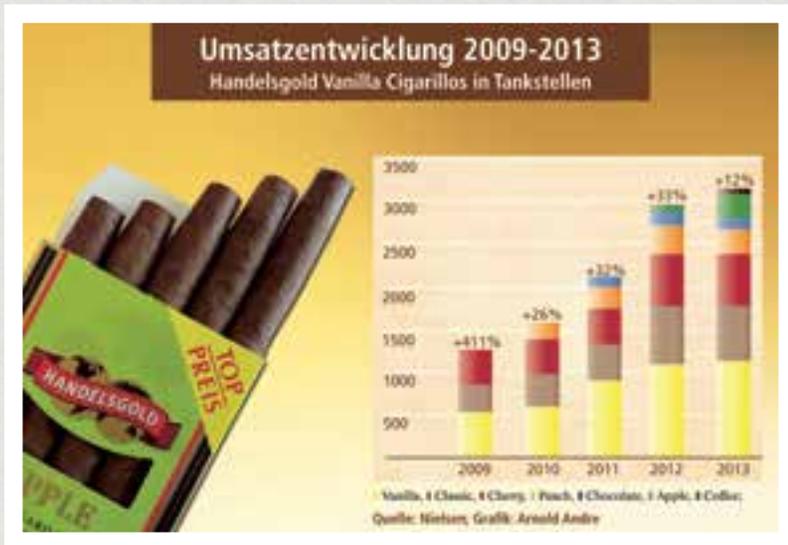


Otto Christ AG • Wash Systems • Postfach 12 54 • 87682 Memmingen
Tel. +49 83 31/857-100 • verkauf@christ-ag.com • www.christ-ag.com





Die eft-Empfehlungslieferanten – mehr dazu unter:
www.eft-service.de/partner



Kleine Packung, kleiner Preis, große Marke

Handelsgold Sweets mit perfekter POS-Performance an Tankstellen

Im Jahr 2008 eingeführt, entwickelten sich die Handelsgold Sweets Cigarillos schnell zu absoluten Bestsellern. Neben Qualität, Aromenvielfalt und Topppreis sehr stark mitverantwortlich für den großen Erfolg: die perfekte Präsentation am POS. „Kleine Packung, kleiner Preis, große Marke“ – so lautet die Erfolgsformel der Handelsgold Sweets Cigarillos. In puncto Präsentation könnte man hinzufügen: „Große Marke, große Auswahl, geringer Platzaufwand.“ Denn: Kaum ein anderes Produkt im Segment Tabakwaren wird so perfekt am POS in Szene gesetzt wie die Handelsgold, was besonders den Impulskauf stark fördert. Und das vor allem an Tankstellen.

Außergewöhnliche Warenpräsentation

Bereits kurz nach der Einführung überraschte Arnold André mit der ersten außergewöhnlichen Warenpräsentation: Die ersten Schütten eroberten den Markt. Besonders in Tankstellen und Tabakwarenfachgeschäften etablierten sich diese neuen Abverkaufshilfen zum Reingreifen. Die nächste prominente Platzierung der Sweets erfolgte im Jahr darauf. Der sogenannte Handelsgold-Tower erwies sich ebenso schnell als extrem erfolgreiches Dauer-Zweit-Platzierungsinstrument wie die Schütte. Vom Erfolg beflügelt wurde die Sweets-Range im Jahr 2010 erstmals erweitert. Zu den drei Premieraromen Vanilla, Classic und Cherry gesellte

sich ab sofort die neue Geschmacksrichtung Peach. Bereits im Folgejahr kam Chocolate hinzu. Abgestimmt auf die nun insgesamt fünf Sweets-Sorten kamen im Jahr 2012 die ersten Vorschubdisplays,



die als Dauer-Theken-Steller erfreulich impulsstarke Auftritte am POS ablieferten. Im Herbst erschien auch schon Sweets-Aroma Nr. 6: Apple. Parallel dazu erfolgte der erste Packungsrelaunch, das Handelsgold-Logo rutscht dabei nach oben.

Gesteigerte Nachfrage trotz Preisanhebung

2013 kostete eine Packung Handelsgold Sweets erstmals mehr als der glatte Euro wie seit Einführung der Marke (jetzt 1,10 EUR). Die Nachfrage wächst trotzdem weiter. Neben dem impulsfördernden Preis überzeugen auch die Qualität und der Geschmack der Produkte und vor allem die starke Marke Handelsgold nachhaltig. Folgerichtig wurde im Herbst 2013 ein weiterer Flavor gelauncht. Coffee, die siebte Geschmacksrichtung, bietet dem Verbraucher noch mehr Abwechslung.

Die erfreulichen Umsatzzuwächse in Tankstellen in 2013 bestätigen das Konzept. In diesem Distributionskanal haben die Handelsgold Sweets um zwölf Prozent gegenüber 2012 wiederum deutlich zulegen können. Dies sogar gegen den Trend: Der Gesamtmarkt musste im vergangenen Jahr Umsatzeinbußen von 3,2 Prozent verbuchen, was aber immer noch einem Marktvolumen von 87,5 Millionen Euro entspricht (Quelle: Nielsen).

Bis heute wurden in Deutschland zirka 200 Millionen Handelsgold Sweets verkauft. Dabei kamen mehr als 20 000 Schütten und Tower zum Einsatz – eine perfekte POS-Performance mit nachhaltigem Erfolg.

■ Arnold André

Innovative Ideen für Tankstellenbetreiber

3. tankstellen markt Kongress „Innovation Tankstelle“

„Innovation Tankstelle“ – so lautet der diesjährige Titel des tankstellen markt-Kongresses, der am 3. Juli in Oberursel bei Frankfurt stattfindet. Bereits zum dritten Mal lädt das unabhängige Fachmagazin Tankstellenunternehmer und -betreiber sowie Dienstleister ein, um neue Denkanstöße und konkrete Handlungsempfehlungen zu erhalten.

Keine Frage: Natürlich darf auf dieser Plattform auch der Meinungs- und Erfahrungsaustausch mit Experten und Kollegen nicht zu kurz kommen. Dieses Mal eben über innovative Konzepte. Schließlich soll das Geschäft an den Stationen weiterentwickelt und voran- gebracht werden. Am besten mit kreativen Ideen und cleveren Tipps aus der Praxis.

Dabei reicht die thematische Bandbreite vom richtigen Kaffee- konzept über die professionelle Aufgabenverwaltung oder Personaleinsatzplanung sowie die Zahlungssystem-Trends, das sichere Handeln von Online-Prepaid-Zahlungsmitteln, die effektive LED-Beleuchtung im Shop, moderne Videoüberwachungslösungen, Energiesparen mit Konzept bis hin zum nachhaltigen Erfolg mit Zigarillos. Ferner präsentiert der Kongress neben den TOP AZUBIS 2014 auch ein neues systemisches Wurst-Konzept – ebenso geeignet für kleine Shop-Strukturen.

Interessiert?

Weitere Infos gibt's unter www.tankstellenmarkt.com/kongress.

Achtung: Sonderpreis für bft-Mitglieder:
brutto 296,31 EUR (netto 249 EUR zzgl. 47,31 EUR MwSt.).

Bitte Mitgliedsnummer angeben.

Kleinanzeige



ZU VERKAUFEN · ZU VERKAUFEN · ZU VERKAUFEN

8 Fahrbahnleuchten, Fabrikat Parkese Beleuchtungstechnik, Typ CANOLUX, 230 Volt, 276 Watt, IP 43
Die 8 Lampen beleuchten unter dem Tankstellendach eine Fläche von ca. 14 x 10 Meter. Zu verkaufen für je 100 EUR/Stck.

Hilbert GmbH

Gerhard Reis
Frankenthaler Str. 224
67059 Ludwigshafen

Tel.: 06233-6 22 88

eMail: reis-gerhard@t-online.de

Kleinanzeige



ZU VERKAUFEN · ZU VERKAUFEN · ZU VERKAUFEN

Funktionstüchtige PWM Quattro- Preisauszeichnungsanlage (insgesamt zehn Kästen, nur komplett abzugeben)
Maße: 130x72,5x32,5 cm (BxHxT) inkl. Handsteuerung
Abholpreis 2 500 EUR inkl. MwSt.

bft Tankstelle

Willi-Wolfgang Minke
Friedrich-Ebertstr. 1
34537 Bad Wildungen

Tel.: 05621-5089

Fax: 05621-72390

eMail: info@tankstelle-minke.de

Kleinanzeige



ZU VERKAUFEN · ZU VERKAUFEN · ZU VERKAUFEN

Wir verkaufen eine hochwertige, gebrauchte Computerkasse (T-POS 5000 Touch System Toshiba A10 komplett Kassensystem)
Inklusive: Hardware Backoffice, Tastatur, Maus, Laserdrucker SW HP1102, Tankstellen Management Software, Artikellager- verwaltung WWS Warenwirtschaft, Monitor und Schublade.
VK 2 600 EUR, Preis ist verhandelbar.

Bei Interesse wenden Sie sich an:

Christian Peters
Tel.: 0176 34 94 76 11



Ulrich Freudenthal,
Geschäftsführer der OIL! Tankstellen

Schön, Sie bei OIL! zu sehen

OIL! Tankstellen sind anders. Schon die Farben, Nachtviolett-Grün-Weiß, sind ebenso frisch wie ungewöhnlich. Dabei ist OIL! immer nah am Kunden, nicht umsonst hat sich die Gesellschaft einen entsprechenden Slogan auf ihre Fahnen geschrieben.

Die OIL! Tankstellen GmbH & Co. KG betreibt seit 1994 ein wachsendes Tankstellennetz, das sich über Deutschland, Österreich und die Schweiz erstreckt. Ein entscheidender Meilenstein war Ende 2002 die Umrüstung der Stationen auf die Marke OIL!. Seither ist die Gesellschaft kontinuierlich gewachsen. Erst im vergangenen Jahr kam durch die Übernahme der 20 Eller-Montan-Stationen ein großes Tankstellenpaket dazu, wodurch sich das Netz in Deutschland auf 222 Stationen vergrößerte. Zusammen mit den Tankstellen in Österreich und in der Schweiz betreibt OIL! damit aktuell rund 270 Stationen.

Qualität wird groß geschrieben, das gilt für die Kraftstoffe wie auch für den Service: Mit der [f+f] Flottenkarte können gewerbliche Kunden an den OIL! Stationen und bei verschiedenen Kooperationspartnern bargeldlos tanken und einkaufen. Für private Kunden bietet sich die Energy-Card an, bei der Punkte gesammelt und online gegen attraktive Prämien getauscht werden können. Darüber hinaus hat OIL! vor Jahren als erste Tankstellenorganisation eine eigene Umweltkarte herausgebracht: die OIL! KlimaCard.

Und auch die Shops kommen bei den Kunden gut an: In einer 2013 durchgeführten

Verbraucherstudie über die Qualität von Angebot und Service in deutschen Tankstellen-shops, belegte OIL! im Gesamtranking den zweiten Platz und überzeugte außerdem in der Kategorie „bestes Erscheinungsbild“.

„Unser Name ist Programm“

Ulrich Freudenthal, einer der beiden Geschäftsführer von OIL! Tankstellen, hat OIL! in den vergangenen Jahren als innovative, zukunftsorientierte Marke im Tankstellenmarkt positioniert. Wir haben ihn zu den aktuellen Entwicklungen befragt.

Herr Freudenthal, Ende 2013 haben Sie mit der Übernahme von 20 Tankstellen Ihr bestehendes Netz deutlich ausgebaut. Wie weit ist die Integration vorangeschritten?

Alles läuft nach Plan. Innerhalb weniger Monate haben wir die Tankstellen sukzessive auf OIL! umgerüstet, nun konzentrieren wir uns auf die Shop-Optimierung. Der Zuspruch seitens der Kundschaft ist groß, das spiegelt sich auch in den Absatzzahlen wider.

Die Umrüstung weckt sicher auch Erinnerungen an die Aktion vor zwölf Jahren. Damals haben Sie das gesamte Netz auf OIL! umgerüstet.

Das ist richtig, 2002 haben wir die Grönwoldt-Tankstellen übernommen und in diesem Zuge alle Stationen auf OIL! umgerüstet. Dieses Logo gab es bereits, allerdings in anderer Form. Wir haben den Namen beibehalten und die Farben komplett verändert. Seither sind wir Nachtviolett-Grün-Weiß, eine Farbkombination, die viele anfangs irritiert hat. Doch der Erfolg gibt uns Recht. Der Name OIL! ist Programm und prägnant obendrein. Unser Erscheinungsbild ist zeitlos modern und kommt bei den Kunden sehr gut an, das hören wir immer wieder.

OIL! betreibt aktuell rund 270 Stationen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Ist ein weiteres Wachstum geplant?

Ja, durchaus. An der Übernahme von kleinen Netzen wie auch Kauf oder Anmietung von Einzelprojekten sind wir immer interessiert. Im vergangenen Jahr haben wir nicht nur die 20 Eller-Montan-Stationen übernommen, sondern auch mehrere Einzelprojekte realisiert. OIL! wächst kontinuierlich, und wir freuen uns über jeden Neuerwerb.

■ OIL!

Branchenstudie Tankstellenmarkt 2013 druckfrisch abrufbar

Bereits zum zehnten Mal liegt die neue Branchenstudie „Tankstellenmarkt 2013“ vor. Auf annähernd 80 Seiten beleuchtet die renommierte Agentur Scope Ratings / Berlin im Auftrag des Bundesverbandes Freier Tankstellen e.V. den Tankstellenmarkt in Deutschland, hier im Besonderen den der freien Tankstellen.

Die unabhängige Studie dient insbesondere Tankstellenunternehmern sowie Geldgebern und Kreditversicherungen zur Differenzierung der Branche. Ausführlich und mit fundierten Zahlen belegt sind branchenspezifische Erfolgsfaktoren deutlich herausgearbeitet worden. Ebenso werden Chancen und Risiken des Mittelstandes aufgeführt.

Dank der sinnvollen Struktur, aufgeteilt in acht Kapitel plus Anlagen, ist eine schnelle Orientierung für Unternehmer, Pächter und den Finanzsektor gegeben.

Die Rubriken:

1. Auftrag und Auftragsdurchführung
2. Executive Summary
3. Grundzüge des Tankstellenmarktes
4. Die verschiedenen Tankstellenarten und deren Bedeutung
5. Geschäftsfelder der Stationen
6. Chancen und Risiken im Überblick
7. Erfolgskriterien für mittelständische Unternehmer im Tankstellenmarkt
8. Fazit

Mitglieder des Bundesverbandes Freier Tankstellen e.V. (bft) erhalten die Branchenstudie automatisch. Darüber hinaus steht die Studie interessierten Tankstellenunternehmern, -pächtern und -betreibern kostenfrei als PDF zum Download bereit unter

www.bft.de
www.eft-service.de/online-shop

■ eft / Bli



■ Tankstellenmanagement leicht gemacht



Zentrales Management jederzeit, überall:

- Innovative Cloud Services
- Kundenorientierte Paymentlösungen
- Tankstellen Management Systeme
- Promotion Tools
- Tankautomaten
- Zapfsäulen
- Service Support



AdBlue® für Pkw

Fächerstrategie und Tankstellenstruktur

Mit einer Fächerstrategie startet der Verband der Automobilindustrie (VDA) in den Aufbau einer Pkw-AdBlue-Struktur. Zunächst sollen Werkstätten als AdBlue®-Versorger fungieren, die während der Inspektionsintervalle die wässrige Harnstofflösung in die Pkw-Zusatztanks nachfüllen. Für die folgende Etappe ist geplant, AdBlue® zu den Fachhändlern zu bringen, die das Produkt aus kleineren Tanks anbieten. Zur Gruppe der Fachhändler zählen auch Tankstellen.

Auf einer Fachtagung in Stuttgart Anfang Mai 2014 bestätigten Vertreter des VDA, dass es dafür bei der vor etwa zwei Jahren begonnenen Zusammenarbeit zwischen Automobil- und Mineralölbranche und der Strategie bleibt. Bedeutsam für Tankstellenunternehmer ist hierbei, dass das Produkt zunächst in unterschiedlich großen Gebinden angeboten wird – Ein-Liter-Flasche, Fünf- und Zehn-Liter-Gebinde. Die Versorgung der Diesel-Pkw über integrierte Zapfsäulensysteme unter dem Tankstellendach sei noch zu früh, verlautete aus den Reihen der Mineralölbranche. Dazu fehle bisher eine dementsprechende Anzahl von Diesel-Pkw. Heute rechnet man bis 2018 jedoch mit rund acht Millionen dieser Fahrzeuge, die AdBlue® tanken werden.

Warum AdBlue®?

Überall auf der Welt gibt es Regelungen für einzuhaltende Abgaswerte. Im Abgas von Dieselfahrzeugen sind es neben Feinstaub, Kohlenmonoxid und Kohlenwasserstoffe vor allem die giftigen Stickoxide (NOX), für die Europäische Union und Bundesregierung gesetzlich verbindliche Grenzwerte regeln. Mit der Einführung der Euro 6 Norm stehen die Automobilhersteller vor der Aufgabe, die Stickoxide im Abgas bis 2015 erheblich zu senken.

„Ab 2017 werden wir zusätzliche Anpassungen im Hochlastbetrieb haben, also bei starken Beschleunigungen und hohen Geschwindigkeiten. Gleichzeitig möchte der Gesetzgeber eine Absenkung des CO2-Gehalts“, weiß Dr. Thomas Garbe von Volkswagen. Um sie zu erfüllen, sind eine Reihe innermotorischer Maßnahmen notwendig. Darüber hinaus ist in den meisten Fällen eine Stickoxid-Nachbehandlung notwendig. Die besten Wirkungsgrade erreichen Abgasanlagen, die mit einem SCR-System ausgerüstet sind (Selective Catalytic Reduction). Grundsätzlich reicht ein Liter AdBlue® auf 1000 Kilometer Fahrstrecke. Doch Autofahrer, die mit dem Gaspedal sportlich unterwegs sind oder ein Familienauto steuern, verbrauchen nicht nur wesentlich mehr Kraftstoff, sondern auch mehr AdBlue®. Darüber hinaus erfordern zukünftige Abgasanforderungen – ab dem Jahr 2017 – deutlich höhere AdBlue®-Verbräuche. Jedoch ist es nahezu unmöglich, einen AdBlue®-Tank mit 30 und mehr Litern in einem Pkw unterzubringen. Daher

müssen Diesel-Pkw zwischen den Service-Intervallen AdBlue® nachtanken. Somit ist es notwendig, langfristig eine Tankstellenstruktur aufzubauen.

Industrie ist vorbereitet

Für die Hersteller entsprechender tanktechnischer Anlagen ist AdBlue® nicht neu. Ein ISO-Standard für Pkw-AdBlue®-Befüllstutzen musste entwickelt werden, die Befülltechnik sollte mit einem Fehlbetankungsschutz versehen werden. Die Durchflussraten während des Tankvorgangs mussten der Größe der Pkw-AdBlue®-Tanks angepasst und auf zwei bis maximal zehn Liter pro Minute reduziert werden.

Zu den weiteren Aufgaben, die zu lösen waren, zählte die Eichfähigkeit des Abgabesystems und die sogenannte ATEX-Zulassung (Explosionsschutz). Darüber hinaus müssen die AdBlue®-Tankstutzen normkonform sein, um Fehlbetankungen zu vermeiden. Im Unterschied zur Betankung von Lastkraftwagen befindet sich der Fehlbetankungsschutz ausschließlich im Zapfventil. Zapfventile nach den neuen ISO-Anforderungen, genormte Abreißkupplungen und sichere Schlauchleitungen vervollständigen eine moderne AdBlue®-Zapftechnik, dessen Handhabung dem Autofahrer von der

Betankung mit Kraftstoff bekannt ist. Stellvertretend sei das neue Zapfventil ZVA AdBlue® LV (Light Vehicles) von Elaflex genannt, das für die Betankung von Diesel-Kleintransportern und Diesel-Pkw entwickelt wurde. Namhafte Säulen-Hersteller, unter ihnen beispielsweise Lumatic, Gilbarco und Flaco, verfügen bereits über entsprechende Zapfsäulensysteme. Derzeit testen die führenden deutschen Automobilhersteller an vier Shell-Tankstellen ®-Betankungen in der Praxis.

■ Bernd Fiehöfer



Anzeige

PWM®

Einen Schritt voraus.

Visit us. 3-5 June 2014

UNITI expo





Mobiles Bezahlen wird langsam stärker

Immer mehr Kunden haben immer weniger Zeit. Sie sind ganz offensichtlich auch immer weniger bereit, an der Kasse Schlange zu stehen. Eine zeitverkürzende Lösung ist, Kassiervorgänge im Tankstellen-Shop zu beschleunigen. Dafür geeignet sind innovative Technologien wie das kontaktlose Bezahlen am Kassenterminal (NFC-Near Field Communication) mit Hilfe des QR-Codes und von Nutzer-ID's beziehungsweise Einmal-Codes. Eine andere einfache Marktinnovation ist, dass der Kunde auf dem Weg zur Tankstelle mit dem Smartphone über eine App bereits bestellt, bezahlt und seine Produkte „nur“ noch abholt. Einen derartigen Service bietet zum Beispiel die App „opentabs“. In aller Munde ist die noch junge iBeacon-Technologie. Sie funktioniert als kleiner Sender auf Bluetooth-Basis. Mit iBeacon-Hilfe wäre es auch möglich, das Einkaufsverhalten von Tankstellen-Shop-Kunden zu analysieren. Tankstellenunternehmer werden auf diese Weise in die Lage versetzt, beispielsweise auf überraschend starke Abverkäufe schnell zu reagieren.

Erhebliches Potential

Alle Verfahren – das ist ganz offensichtlich – dienen dem Zweck, dass Kunden ihren Einkauf sowohl zeitsparender als auch bequemer gestalten können. Experten prophezeien den neuen Bezahl-Technologien zudem starke Potentiale. Jedoch kommt „Mobile Payment“

in Deutschland nur schwer in Gang, obwohl die dafür notwendige Technik inzwischen vorhanden ist. Offenbar ist es äußerst schwierig, traditionelle Zahlungsgewohnheiten der Kunden zu verändern. Zur Wahrheit gehört aber auch, dass insbesondere der Mittelstand das kontaktlose Bezahlen äußerst zurückhaltend einführt. Demgegenüber stellt die neue „MasterCard Mobile Payments Study 2014“ unter anderem fest, dass mehr als die Hälfte derjenigen, die irgendwann schon einmal mobil bezahlten, positiv urteilen. „2014 wird ein Entscheidungsjahr für das Mobile Payment – dies zeigt die MasterCard-Studie klar und deutlich. Mobiles Bezahlen setzt sich weiter durch – in Asien, Nordamerika und natürlich vor allem in Deutschland“, kommentiert Olaf Taupitz, Geschäftsführer von cashcloud (www.cashcloud.com) die Studie.

Klare Worte

Praktisch konnten Autofahrer bereits im Oktober 2012 erstmals mobil im Shop einer star Tankstelle in Hamburg bezahlen. Damals machte dies das mobile Bezahlssystem mpass von Telefonica Deutschland möglich. „Heute ist die Händler-Akzeptanz von PayPass/payWave sehr stark verbreitet. Neben ‚star‘ bieten viele weitere Unternehmen Kontaktloszahlungen an“, sagt Michal Brylinski, Vorsitzender der Geschäftsführung der ORLEN Deutschland GmbH. Er unterstreicht, dass es künftig darauf ankommen wird,

den Kunden „mit einem Informationskonzept Nutzen und Mehrwert aufzuzeigen. Diese sind schnelles, einfaches und sicheres Zahlen.“ Zugleich appelliert er daran, „dass es kurzfristig eine Verständigung auf einem einheitlichen technischen Weg geben sollte. Ein Händler wird nicht investieren und implementieren, solange nicht klar ist, welcher Standard kommen und sich durchsetzen wird“, betont der Geschäftsführer. NFC ist derzeit schneller als der Zahlweg über die Wallet. Nicht nur deswegen lautet die Prognose von ORLEN: „Die NFC-Kartenzahlung wird sich in den kommenden Monaten als Standard etablieren, eine von allen Seiten anerkannte Wallet-Lösung wird es eher mittelfristig geben.“

Fazit: Mobile Payment zu etablieren gelingt in dem Maße, wie Bezahlvorgänge beschleunigt, vereinfacht beziehungsweise

aufgewertet werden. Die Bezahlösungen müssen zur Art und Größe des Unternehmens passen. Jedoch bleibt festzustellen, dass zwar die Zahl NFC-fähiger Smartphones erheblich zugenommen hat, jedoch deren Besitzer die Möglichkeiten des kontaktlosen Bezahls noch viel zu wenig einsetzen. Und: Kunden, die über eine sogenannte digitale Wallet mobil bezahlen wollen, müssen einverstanden sein, persönliche Daten preiszugeben. Sie werden dazu eher bereit sein, wenn sie wissen, dass diese Daten sicher geschützt sind und mit ihnen verantwortungsbewusst umgegangen wird. Das scheint in Anbetracht zunehmender Datensicherheitspannen immer schwieriger, obwohl nach den Angaben der Anbieter der Umgang mit Daten den Status oberste Priorität besitzt.

■ Bernd Fiehöfer

„Der Kampf um das elektronische Portemonnaie hat längst begonnen und wird weiter zunehmen. Tankstellenunternehmer müssen sich daher mit dem Thema ‚Mobile Payment‘ beschäftigen. In den Vereinigten Staaten werden zum Beispiel bei Starbucks bereits über 30 Prozent des Umsatzes über deren App realisiert. Zeigen Sie unternehmerischen Mut, für den Sie, da bin ich mir sicher, durch Mehrumsatz und Kundentreue belohnt werden.“ Christian Warning, Geschäftsführer von The Retail Marketeers (TRM). Er kennt die Tendenzen des Convenience-Geschäfts im Allgemeinen und das in Tankstellen ganz besonders. Seine Affinität insbesondere zum Mittelstand weist ihn seit Jahren als kompetenten Ansprechpartner und Berater aus.

Anzeige

CLUBMASTER
The soul of fine cigars

CLUBMASTER
Rauchen fñgt Ihnen und den Menschen in Ihrer Umgebung erheblichen Schaden zu

CLUBMASTER
Rauchen fñgt Ihnen und den Menschen in Ihrer Umgebung erheblichen Schaden zu

Entspannt genießen.

Erhãltlich beim Arnold André Außenbrenner unter Tel.: 0 52 23/16 31 11 und bei Ihrem Großhãndler.

Kleine Tricks für den großen Umsatz

Schulung ganz individuell

Eigentlich ist es ganz einfach, Dinge an den Mann oder die Frau zu bringen: Eine schicke Theke, ein paar Auslagen, nach Möglichkeit vernünftige Preise und der Rubel rollt von allein. Manchmal. Aber mit ein paar Tipps und Tricks lässt sich aus der Pflicht eine Kür machen. Harald Wilhelm, Vertriebsleiter der Einkaufsgesellschaft Freier Tankstellen (eft) und Kenner der Tankstellenszene, weiß Rat.

Verkaufen auf Augenhöhe

Täglich tourt Harald Wilhelm durch Deutschland. Seine langjährige Berufspraxis und Erfahrung in der Tankstellenwelt hat ihn zum ausgewiesenen Fachmann und vor allem Berater für das Tankstellen-Team werden lassen. Als ersten und wichtigsten Tipp gibt er Unternehmern wie Mitarbeitern zunächst nur einen: Lächeln. Verkauft wird auf Augenhöhe! „Schauen Sie Ihren Kunden an und lächeln Sie.“ Kostet nichts und bewirkt doch so viel. Damit sollte das Eis gebrochen sein, weiß der Fachmann.

Dem Training von Tankstellenpersonal widmet der Vertriebsleiter viel Aufmerksamkeit. Öffnet er seine Schulungsunterlagen, zieht er aus der Tankstellen-Trickkiste viele weitere, leicht umzusetzende Ideen. Oft längst Bekanntes und doch immer wieder in Vergessenheit geratenes. Maximal drei Stunden dauert eine Schulung, eine Gruppengröße von vier bis sechs Personen ist ideal. Ein minimales Zeitinvest mit maximalem Erfolg, weiß Wilhelm aus Erfahrung. „Bei mir geht es nicht zu wie in der Schule. Niemand wird vorgeführt oder muss sich in den von vielen ungeliebten Rollenspielen präsentieren.“ Stattdessen deckt Wilhelm gemeinsam mit dem Team Schwachstellen im Shop auf, beleuchtet die Regalbestückung, die Preisgestaltung und Warenplatzierung. „Training on the job“ nennt er seine Methode. Ganz wichtig ist ihm dabei das Einbeziehen jedes Einzelnen.

Harald Wilhelm, Vertriebsleiter der Einkaufsgesellschaft Freier Tankstellen und Kenner der Tankstellen-Szene.



Den Blick schärfen

Betrachtet wird der Shop, das Bistro, die Außendarstellung der Tankstelle, die Ordnung und Sauberkeit und auch das Auftreten der Mitarbeiter. Dazu gehört beispielsweise die Arbeitskleidung. „Es geht nicht um Uniformierung, sondern um die Identifikation mit dem Unternehmen“, erläutert Harald Wilhelm. „Es macht immer einen guten Eindruck, wenn das Team in einheitlicher Berufsbekleidung in den Farben der Firma auftritt.“

Ein weiterer wesentlicher Bestandteil seiner Mitarbeiterschulung ist der Hinweis auf die vier wichtigen Kaufmotivationen: Impulskauf, Convenience-Kauf, Notkauf und Versorgungskauf. „Wenn ich die Motivation meines Kunden erkenne, kann ich entsprechend reagieren. Es macht wenig Sinn, den eiligen Käufer zu einer gemütlichen Tasse Kaffee motivieren zu wollen.“

Dienstleistung der eft

Die Mitarbeiterschulung an Tankstellen bietet Harald Wilhelm bft-Mitgliedern kostenfrei an. Selbstverständlich besucht er auch Tankstellenbetriebe, die sich nicht dem Verband angeschlossen haben. Team-Schulungen sollten seiner Erfahrung nach in regelmäßigem Abstand, mindestens jedoch einmal jährlich an der Station durchgeführt werden. Denn kaum eine Branche verzeichnet einen so hohen Personalwechsel wie die Tankstellenbranche. Sicher auch bedingt durch viele Aushilfen. „Aber auch sie haben Kundenkontakt, beraten und verkaufen. Jeder Mitarbeiter ist eine Visitenkarte des Chefs und trägt dazu bei, dass die Station positiv im Gedächtnis bleibt oder nicht.“

Mehr Information zum Vertriebsleiter der eft Harald Wilhelm gibt es unter www.eft-service.de/vertrieb

Kontakt:
0176 84383255 oder per Mail an
harald.wilhelm@eft-service.de

■ eft / Bli

Anzeige



Volles Licht bei halben Kosten

LED - das Licht der Zukunft für Ihre Tankstellenwerbung.

Lichtwerbung, Werbemasten, Beschilderung, Displays, Pylone, Transparente ...

www.neon-reinhardt.de

FIRMENGRUPPE  HERMANN BRÜCK
Düsseldorf · Essen · Münster





Kaffee Kunst in der Tankstelle

bft-Tankstellen- und Autohausinhaber gelingt der ganz große Wurf

Nichts sieht mehr aus wie vorher. Kaum ein Stein blieb auf dem anderen, erinnert sich René Willig, Inhaber und Geschäftsführer der bft-Tankstelle und des Ford-Autohauses im badischen Bad Krozingen. Ein Jahr Um- und Neubau an der Station, dem Autohaus und dem völlig neu gestalteten Café „Mediterrane Willig’s Café-Lounge“ liegen hinter ihm und seiner Frau Sieglinde. Das Ergebnis kann sich wahrlich sehen lassen. Den Kunden erwarten helle, lichte Räume, wenig Trennendes, stattdessen viel Verbindendes. Barrierefreie und damit behindertengerechte Zugänge, ein offener Durchgang vom Autohaus ins Café und von dort auf die neugeschaffene Terrasse des Biergartens. Wohlfühlambiente, so Willig, stand ganz oben auf der Planungsliste.

Perfekte Symbiose von Optik und Technik

Die Grundsteine seiner Geschäftsfelder stammen aus dem Jahr 1972, als sein Vater Günter das Ford-Autohaus und die bft-Tankstelle im Ort eröffnet hatte. Zwanzig Jahre später wechselte Sohn René in die Geschäftsleitung. So manche Modernisierung wurde seither durchgeführt, aber noch keine so umfassende wie aktuell. Besonders stolz ist der Geschäftsmann auf die umweltfreundliche Technik: Photovoltaik auf dem Dach, ein Blockheizkraftwerk im Keller und eine Kraftwärmekopplung im Gebäude. „Autohaus, Tankstelle und Umweltschutz sind kein Widerspruch. Wir setzen moderne Techniken dort ein, wo sie Sinn machen.“

Nach der aufwändigen und kostenintensiven Renovierungsarbeit bietet die Firma Willig ihre Dienstleistungen und Angebote jetzt

auf über 650 Quadratmetern an. „Hier kocht der Chef noch selbst“, lacht er. Gemeint ist damit beispielsweise der an 365-Tagen aktive Not- und Abschleppdienst. Neben dem Autohandel kümmert sich das 38-köpfige Team auch um die Versicherungsabwicklung im Schadensfall, im Angebot sind außerdem ein Mietwagenverleih inklusive Chauffeurdienste, eine Waschstraße, eine Werkstatt, und in der eigenen Lackiererei werden Fahrzeuge wieder auf Hochglanz gebracht. Wer besonders rasant durchstarten möchte, kann in der hauseigenen GTR-Tuningschmiede maßgeschneiderte Motorenleistungen und Veredelungen an seinem Fahrzeug durchführen lassen.

Schlemmen und genießen von früh bis spät

Der Clou aber ist das neue Café „Mediterrane Willig’s Café-Lounge“. Als Verbindung zwischen Autohaus und Tankstelle erwartet den Kunden hier eine Schlemmerecke, die in Optik und Angebot nichts mit einem üblichen Tankstellen-Bistro gemein hat. Von einem reich gedeckten Frühstückstisch über eine preiswerte Mittagskarte bis hin zu köstlichen Kleinigkeiten bis in die frühen Abendstunden reicht das kulinarische Angebot. „Angesprochen werden nicht nur unsere direkten Kunden. Dank eines kostenfreien WLAN-Angebotes ist unsere Café-Lounge auch für Geschäftsleute aus der Gegend interessant, die bei uns ihre Meetings abhalten können.“ Weil zu einer gepflegten Gastronomie auch ein passendes Weinangebot gehört, lockt ein gut gefülltes Weinregal mit edlen Tröpfchen. „Es versteht sich, dass das Personal im Verkauf auch in puncto Weinauswahl mit gutem Rat aufwarten kann“, so Sieglinde Willig.

Auch Chefs sind Teamplayer

So erfolgreich René Willig als Geschäftsmann ist, so sehr schätzt er die Leistung der Gemeinschaft. Schon für seinen Vater Günter war es vor rund 50 Jahren eine Selbstverständlichkeit, Mitglied im Bundesverband Freier Tankstellen e. V. zu werden. Wie der Vater, so führt der Junior diese Treue aus Überzeugung fort. „Denn nur im Verband sind wir wirklich stark“, weiß der erfahrene Kaufmann Willig. „Die Mitgliedschaft im bft ist für mich gesetzt und ein absolutes Muss für konzernungebundene Tankstellenbetreiber. Hast Du ein Problem, rufst Du beim bft an und Dir wird geholfen.“ Darüber hinaus schätzt Willig den Informationsfluss aus der Politik und Wirtschaft für Mitglieder und den regelmäßigen Erfahrungsaustausch unter Kollegen. „Der bft ist ein all-inclusive-Paket für Tankstellenunternehmer.“

■ eft / Bli

A stack of 'TANKSTOP' magazines is shown. The cover features a man in a suit. To the right, a man in a suit is standing next to a car. A white text box is overlaid on the image.

Der nächste TANKSTOP – das eft-Magazin für Tankstelle und Mittelstand – erscheint am 18. August 2014. Wenn Sie noch nicht im Postverteiler notiert sind, teilen Sie uns einfach Ihre Anschrift per Mail mit: redaktion-tankstop@eft-service.de. Gern nehmen wir Sie in den kostenfreien Bezug auf.

Nachgeschaut:
Unter www.tankstop-magazin.de können Sie in vorherigen Ausgaben des TANKSTOP blättern, Texte nachlesen und Termine nachschlagen.

Anzeige

An advertisement for KitKat. It features a soccer ball and a KitKat bar. The text is in German.

Jetzt zugreifen!

Profitieren Sie jetzt von Zusatzumsätzen zur WM!



Tabakprodukt-Richtlinie: Ab 2016 Schockbilder auf Verpackungen

Wie reagiert Tabakindustrie und Tankstellenbranche?

Mehr als 300 verschiedene Zigarettenmarken stehen in Deutschland zur Auswahl. Die Unterscheidung wird in Zukunft schwierig sein. Denn im Februar dieses Jahres hat das EU-Parlament entschieden: Spätestens ab 2016 (je nachdem, wann der jeweilige Mitgliedsstaat die Richtlinie in nationales Recht umsetzt) müssen alle Zigarettenhersteller 65 Prozent der Verpackung mit Schockbildern und Warnhinweisen versehen.

Was viele nicht wissen: Zigarren- und Zigarilloverpackungen sind vorerst von der Regelung ausgenommen, ebenso loser Tabak. Weitere Neuerungen: Menthol-Zigaretten werden ab spätestens 2020 verboten, außerdem dürfen keine verharmlosenden Begriffe wie „mild“ oder „natürlich“ verwendet werden. Auch bestimmte Aromastoffe werden verboten.

Pro Jahr sterben in der EU rund 700 000 Personen an den Folgen des Rauchens, das sind 2 000 Menschen pro Tag. Man wolle mit der Tabakproduktrichtlinie verhindern, dass es so viele Neueinsteiger gibt. Denn Fakt sei, dass die meisten Raucher bereits in jungen Jahren anfangen. „Wir wissen, dass es die Kinder sind und nicht die Erwachsenen, die mit dem Rauchen anfangen. Die große Mehrheit der neuen Raucher ist jünger als 18 Jahre“, kommentiert die EU-Berichterstatteerin Linda McAvan. Manche Länder setzen bereits seit einigen Jahren Schockbilder ein. Gezeigt werden verfäulende Zähne oder Füße, Babys, die einem Brand ausgesetzt waren, kranke Lungen und Herzkammern. Daran will sich die EU orientieren.

Tabakhersteller nicht begeistert: Hohe Kosten kommen auf Industrie zu

Philipp Morris, weltweit größter Tabakwarenhersteller (Marlboro, L&M und andere) zeigt sich nicht erfreut über die neue Richtlinie. In einer Pressemitteilung äußert sich das Unternehmen zu dem Vorhaben: „[...] Intellektuelle Eigentumsrechte werden verletzt [...].“

Statt den Binnenmarkt zu vereinheitlichen, was ein erklärtes Ziel der Richtlinie ist, werden solche Maßnahmen weniger die öffentliche Gesundheit verbessern, stattdessen die EU weniger wettbewerbsfähig machen, indem sie noch mehr Konsumenten in den unregulierten Schwarzmarkt treibt. Das wird Hunderttausende von Jobs in der legalen Industrie kosten [...].“

Philipp Morris zitiert ein aktuelles Gutachten der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC), das nach Vorgaben des Statistischen Bundesamtes ermittelte: Durch das neue Regelpaket entstünden allein in Deutschland einmalig ca. 106,5 Mio. EUR an Bürokratiekosten. Danach fallen durch die Richtlinie in jedem weiteren Jahr zusätzlich ca. 111,2 Mio. EUR an.

Umstellung der Maschinen kostet Industrie Zeit und Geld

Arnd Brüne, Sprecher der Reemtsma Cigarettenfabriken GmbH, zweitgrößter Tabakwarenhersteller aus Deutschland (JPS, Gauloises, Davidoff und andere) berichtet, dass dem Unternehmen viele der neuen EU-Regelungen viel zu weit gingen. Die Marken und somit das geistige Eigentum des Unternehmens würden enteignet ohne fundierte Grundlagen wie Studien, die belegen, dass Warnbilder zu geringeren Käufen und somit verbesserter Gesundheit führten. Ein europaweites Konsultationsverfahren, das im Vorfeld des politischen Prozesses von der Europäischen Kommission durchgeführt wurde, ergab, dass 95 Prozent der Befragten gegen Schockbilder und Warnungen seien. Diese Eingabe von mehr als 85 000 EU-Bürgern wurde anscheinend ignoriert, folgert Brüne. Aufgrund der neuen Regelung müssen in der Produktion Maschinen umgestellt werden, was das Unternehmen Zeit und Geld kostet. Eine Prognose, ob sich der Rückgang des Tabakverkaufs von aktuell durchschnittlich ca. 2,7 Prozent pro Jahr durch die Tabakproduktrichtlinie noch verschärfen wird, kann Brüne momentan nicht abgeben.



wird, was er daran festmacht, dass durch Tabaksteuererhöhungen in den letzten Jahren – bis auf eine natürliche Fluktuation – ebenfalls keine starken Rückgänge zu verzeichnen waren. Er kündigte an, dass sich Lekkerland zu gegebener Zeit Ideen einfallen lassen wird, um ihre Kunden zu unterstützen, damit deren Tabakgeschäfte weiterhin attraktiv bleiben.

Tankstellenbetreiberin: „Raucheinsteiger werden abgeschreckt“

Die bft-Tankstellenbetreiberin Antoinette Völksen aus Buxtehude ist gespannt, was die neue Tabakproduktrichtlinie bringen wird. Sie kennt die Schockbilder und Warnhinweise aus anderen Ländern. Sie seien zwar schlimm, aber „jeder langjährige Raucher weiß um die Gefahren von Tabak.“ Völksen glaubt nicht, dass diese Kunden wegfallen werden. Sie nimmt eher an, dass einige – wie auch schon in den letzten Jahren – auf günstigeren Tabak zum Selberdrehen, der übrigens bislang ausgenommen ist von der Regelung, umsteigen, was mit den steigenden Preisen zu tun habe. Einsteiger, glaubt sie, werden die Schockbilder aber mit Sicherheit abschrecken und so fehle in den kommenden Jahren Kundschaft.

Kleine Delle, danach wieder alles wie immer

Volker Graul, Geschäftsleiter Tankstellen der Benzin-Kontor AG, hat keine Angst vor der neuen Richtlinie. „Es wird eine kleine Delle im Verkauf geben, danach wird alles wieder sein wie immer.“ Jeder Raucher wisse, dass Tabak nicht gesund sei und Einsteiger wurden auch früher nicht abgeschreckt. Im Gegenteil hofft er darauf, dass der Lebensmitteleinzelhandel Zigaretten aus dem Kassensbereich verbannen wird, um Kinder vor den Schockbildern zu schützen. Das käme dem Zigarettenabsatz an Tankstellen zu Gute, glaubt Graul. Die Benzin-Kontor Tankstellen werden bei Einführung der neuen Verpackungen Pappschachteln anbieten, die die Schockbilder verdecken. Ansonsten lassen sie die Richtlinie auf sich zukommen.

■ eft / JH

Auch der Deutsche Zigarettenverband (DZV) zeigt sich nicht angetan. Die EU greife in die exklusiven Markenrechte ein, da große Teile von Marken verdeckt werden. Außerdem bevormunde die Richtlinie erwachsene Raucher und lenke mit Schockbildern in eine gewisse Richtung.

Lekkerland unterstützt Tankstellenbetreiber

Die Firma Lekkerland, größter deutscher Tankstellenlieferant im Convenience-Bereich, setzt sich für einen gewissenhaften Umgang mit Tabakwaren ein. Jonny Natelberg, Executive Vice President Corporate Affairs, betont deshalb, dass es notwendig sei, die Attraktivität der Produkte sowie das Suchtpotential zu reduzieren, um junge Menschen vom Rauchen abzuhalten. Eine unverhältnismäßige Regulierung gefährde allerdings die Umsätze von Einzelbetreibern und könne Käufer – durch Attraktivitätsverlust im Tankstellen-Shop – in den Schwarzmarkt drängen. Natelberg denkt nicht, dass der Tabakabsatz durch die neue Richtlinie zurückgehen

Anzeige

WEAT

Der Spezialist im Tankstellengeschäft

NEU: WEAT ist Händlerkonzentrator für geringere girocard-Autorisierungsgebühren

Wir sind die Spezialisten für den bargeldlosen Zahlungsverkehr an Tankstellen

... und mehr: Preismelder (MTS) - Nassdatenverarbeitung - Preissteuerung - Wettbewerbsdaten ...

Partner für Einzeltankstellen, Mittelstand und Konzerne

www.weat.de ♦ Tel.: (02 11) 90 57 - 485

Arbeits- und Datenschutzrecht – Verstecktes Konfliktpotential – Zwei Urteile



Urteil 1:

Ständig stritt die Mitarbeiterin mit ihrem Chef. Irgendwann im Lauf der Zeit zog die Mitarbeiterin offenbar die Notbremse. Sie ließ sich krankschreiben - und das mehrmals.

Im Arbeitsrecht wird hierbei von Folgeerkrankungen gesprochen. Diese gehen schneller ins Geld, als eine Dauererkrankung. Nachdem der Chef das letzte Attest erhalten hatte, begann er seine Mitarbeiterin zu beobachten. Für die Beobachtung beauftragte er eine Detektei, die ihre Arbeit gründlich machte. Den überreichten Observationsberichten waren Bilder und Videos beigefügt. Unter anderem hatte der Detektiv die Chefsekretärin bei einer Fahrt in den nahegelegenen Waschsalon gefilmt.

Daraufhin wurde vom Arbeitgeber das Arbeitsverhältnis gekündigt. Gegen die Kündigung klagte die Chefsekretärin –

erfolgreich. Sie hatte ihre Arbeitsunfähigkeit nicht vorgetäuscht. Der Beweiswert der ärztlichen Atteste war insoweit als sehr hoch einzuschätzen. Außerdem begehrte die Chefsekretärin von ihrem Arbeitgeber ein Schmerzensgeld in Höhe von 1000 EUR. Das Landesarbeitsgericht gab ihr Recht. Die Chefsekretärin war durch die heimlichen Videoaufnahmen rechtswidrig und schwerwiegend in ihrem allgemeinen Persönlichkeitsrecht verletzt worden. Die heimliche Beobachtung von Arbeitnehmern durch eine Detektei zur Krankenkontrolle mit Fertigung von Videoaufnahmen ist nicht durch das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) gedeckt.

Der Arbeitgeber hätte es einfacher haben können. Statt eines Observationsberichtes mit Video und Foto hätte es vollständig ausgereicht, den Detektiv als Zeugen zu benennen. Der Arbeitgeber darf also einen Detektiv beauftragen. Mit dieser Zeugenaussage hätte der Beweiswert des ärztlichen Attestes in Zweifel gezogen werden können.

Urteil 2:

Ähnlich lag der Fall eines Arbeitnehmers in Rheinland-Pfalz. Dort hatte der Arbeitgeber den krankgeschriebenen Mitarbeiter an einer Tankstelle in der Waschanlage gesehen und von ihm Handyfotos gemacht. Hier entschied das Landesarbeitsgericht, dass die nicht gezielt gemachten Fotos zulässig und kein Verstoß gegen das Recht am eigenen Bild und auch kein Verstoß gegen das Bundesdatenschutzgesetz waren. Auch hier ging es dem Arbeitgeber darum, den sehr hoch angesetzten Beweiswert eines Attestes anzuzweifeln.

Für eine heimliche Überwachung des Klägers bestehen, so das Landesarbeitsgericht, keine Anhaltspunkte. Der Kläger war an der Waschanlage mit Reinigungsarbeiten beschäftigt und machte einen

körperlich gesunden Eindruck. Der Beklagte zu 2) fertigte mit seiner Handykamera Fotos, um seine Beobachtung zu dokumentieren. Aus seiner Sicht bestand der Verdacht, dass der Kläger seine Arbeitsunfähigkeit lediglich vorgetäuscht haben könnte. Da der Beweiswert einer ärztlichen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung durch andere Tatsachen mehr oder weniger entwertet werden kann, hatte der Beklagte zu 2) das Interesse, die körperlichen Aktivitäten des Klägers an der Waschanlage zu Beweis Zwecken zu fotografieren.

Der Eingriff in das Persönlichkeitsrecht des Klägers durch die Speicherung der Fotos auf der Handykamera ist nicht schwerwiegend. Der Beklagte zu 2) hat die Aktivitäten des Klägers an der öffentlich zugänglichen Autowaschanlage unmittelbar beobachtet, so dass er als Augenzeuge zur Verfügung steht. Die Speicherung der Fotos über seine punktuelle persönliche Beobachtung stellt unter den gegebenen Umständen keinen unverhältnismäßigen Eingriff in das allgemeine Persönlichkeitsrecht des Klägers dar. Es bestand aus Sicht des Vorgesetzten der konkrete Verdacht, dass der Kläger seine Arbeitsunfähigkeit vorgetäuscht und damit einen Entgeltfortzahlungsbetrug begangen haben könnte.

1. Landesarbeitsgerichts Hamm, Urteil vom 11.07.2013, Az.: 11 Sa 321/13

2. Landesarbeitsgericht Rheinland-Pfalz, Urteil vom 11.07.2013 – Az.: 10 SaGa 3/13

■ eft / Stephan Zieger



Finanzielle Förderung bei Umstellung auf LED-Beleuchtung

Bis zu 30 000 EUR pro Betrieb



Kleine und mittelständische Unternehmen, kurz KMU genannt, aufgepasst: Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) bietet interessante Fördermöglichkeiten für kleine und mittelständische Unternehmen, die Investitionen in hocheffiziente Technologien vornehmen und damit nachhaltig für sparsame und rationelle Energieverwendung in ihrem Betrieb sorgen. Gemeint ist: Investieren Sie mit staatlicher Hilfe in umweltfreundliche Technologien.

Noch bis Ende 2014 steht der Fördertopf der BAFA für Investitionszuschüsse zur Verfügung. Bewerben können sich Unternehmen mit nicht mehr als 500 Beschäftigten und einem maximalen Jahresumsatz von 500 Mio. EUR. Angesprochen werden hiermit vor allem Betreiber und Eigentümer von Tankstellen, Waschstraßen und Werkstätten, kurz der Tankstellen-Mittelstand.

Das Bafa bietet Unternehmern die Möglichkeit, bei der Umrüstung ihres Betriebes auf LED-Technik finanzielle Unterstützung zu

erhalten. Je nach Projekt werden mit einer Summe zwischen 2000 EUR und 30000 EUR gefördert. Die Höhe der Summe wird anhand technischer Effizienzkriterien berechnet. Vorerst erhalten geeignete Antragsteller diese Förderung allerdings nur bis 31.12.2014. Deswegen lohnt es sich, schnell zu sein.

Informationen zur Antragstellung gibt es hier:

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle
Querschnittstechnologien
Frankfurter Straße 29 – 35
65760 Eschborn
Tel: 06196 908-883
www.bafa.de/bafa/de/energie/querschnittstechnologien

Auf der kann direkt online der Förderantrag gestellt werden. Außerdem befinden sich dort Merkblätter und Rechtsgrundlagen zum Download.

■ eft / JH

Zapfsäulen- und Systemtechnik aus einer Hand!



Kassensystem +++ Backoffice +++ Videüberwachung +++ Bargeldmanagement +++ Tankautomaten +++ Zapfsäulen +++ AdBlue Container +++ www.tokheim.de

Ab sofort:
Die aktuellen eft-Aktionen



Rasanter Ölwagen im neuen Design

Starten Sie jetzt an Ihrer Station mit dem neu designten Ölwagen für den Außenbereich durch. In den schnittigen Maßen ca. H 150 cm x B 58 cm x T 36 cm ist das Ölregal auf gummierten Schwerlastrollen mit Feststellbremse der Hingucker an Ihrer Tankstelle. Auf drei Regalböden haben Sie Raum für 75 Ölf Flaschen. In der Standardausführung ist der Ölwagen in den Farben silber/orange lieferbar. Die Farbfolie sowie die Scanner-schiene kann der jeweiligen Firmenfarbe angepasst werden.

Aktionspreis: 399 EUR zzgl. gesetzlicher MwSt. und Versand



bft-Öle in kleinen Mengen lieferbar

Handlich, praktisch und ohne Lagerbedarf: 16 verschiedene bft-Öle „Formula“ im kleinen 12x1-Liter-Gebinde, sortenrein verpackt bei gleich günstigem Preis*.

Der handliche Karton mit dem 12x1-Liter-Gebinde kann bequem über den Onlineshop der eft bestellt werden: www.eft-service.de/online-shop. Innerhalb von 48 Stunden erfolgt die Anlieferung.

*zuzüglich Verpackung und Versand



Jetzt wird's feucht

Pünktlich zur Sonnensaison bietet die Einkaufsgesellschaft Freier Tankstellen mbH Kühlwasserkannen und Kundendienststeimer zum Aktionspreis an.

Die Kühlwasserkannen New Style aus Hostalen gibt es in der speziellen Tankstellenausführung mit einem Fassungsvermögen von 8,5 Litern. Das Material der Kundendienststeimer mit Schwammeinsatz ist strapazierfähiges Lupolen, Fassungsvermögen 10 Liter.

Beide Produkte gibt es in den Farben: schwarz, orange und blau. Weitere Farben auf Anfrage.



Hier finden Sie alle Angebote zu unseren aktuellen Aktionen
www.eft-service.de/online-shop

Zu bestellen unter:
Telefon: 0228 – 910 29 0
info@eft-service.de



bft - akademie

Seminare - Training - Coaching für den Tankstellenmittelstand

Seminarangebote und Workshops für Stationsleiter, Pächter und Führungskräfte für den Tankstellenmittelstand

Die bft-akademie zieht eine positive erste Halbjahresbilanz. Mit rund 40 Seminaren an acht verschiedenen Orten und über 400 Teilnehmern geht das 1. Akademie-Semester zeitgleich zur bft-Jahreshauptversammlung zu Ende.

Nach der Sommerpause startet das 2. Semester am 8. September 2014 mit neuen Veranstaltungen. Dabei sind neben bisherigen Themen neue Inhalte in Arbeit, das Standortkonzept wird ausgedehnt, neue Trainer an Bord genommen und die Zielgruppenansprache wird noch spezifischer, um konkrete Bedürfnisse noch besser zu treffen.

Das neue Programm geht allen bft-Mitgliedern rechtzeitig zu bzw. wird über die bft-Medien kommuniziert.

Zur Jahreshauptversammlung in Berlin werden nach der Bilanz des 1. Semesters auch die ersten Programmmeckpunkte für den Zeitraum 8. September bis 4. Dezember 2014 vorgestellt.

Folgende intensive Ein-Tages-Seminare können noch kurzfristig für das erste Halbjahr gebucht werden:

- EMF-1 Erfolgreiche Mitarbeiterführung; Seminarorte: Kassel, Osnabrück
- PEK-1 Persönlichkeit & Kommunikation; Seminarort: Berlin

Alle Termine und ausführliche Informationen unter www.bft-akademie.de

Ansprechpartner beim Bundesverband Freier Tankstellen e. V.:

Geschäftsführer RA Stephan Zieger

Telefon: 0228 - 910 29 33
stephan.zieger@bft.de

Iris Müller

Telefon: 0228 - 910 29 44
iris.mueller@bft.de

Anzeige

bft

KUTTENKEULER
LUBRICANTS

Qualität die überzeugt

MADE IN GERMANY

**Premium Motorenöle
neuester Generation**

www.kuttenkeuler.de

Kuttenkeuler Mineralölhandels- und Tankstellenbetriebs GmbH
Dieselstraße 10
D-50996 Köln
Telefon +49 (0) 2236 96203-0
Telefax +49 (0) 2236 96203-27
e-mail vertrieb.schmierstoffe@kuttenkeuler.com
e-mail vertrieb.treibstoffe@kuttenkeuler.com

Möchten Sie Ihre Termine im TANKSTOP veröffentlichen? Dann senden Sie uns diese mit entsprechenden Kontaktdaten unverbindlich per Mail an redaktion-tankstop@eft-service.de. Ein Anspruch auf Abdruck besteht nicht.

Gewusst wo!

Termine – Schulungen – Weiterbildungen

Für die Inhalte der vorgestellten Termine, Seminare, Daten und Fakten ist ausschließlich der Veranstalter zuständig und verantwortlich.

- **25. – 26.06.2014**
bft-Jahreshauptversammlung
Hotel The Westin Grand
10117 Berlin
www.bft.de
- **03.07.2014**
3. tankstellen markt kongress
Innovation Tankstelle
Mövenpick Hotel Frankfurt / Oberursel
61440 Oberursel
- **05. – 06.09.2014 (9 – 19 Uhr)**
Lekkerland Herbst-Hausmesse
Halle Münsterland / Halle Süd
Am Hawerkamp
48155 Münster
- **12. – 13.09.2014 (9 – 19 Uhr)**
Lekkerland Herbst-Hausmesse
Globana Trade Center
Frankfurter Straße
04435 Schkeuditz
- **16. – 20.09.2014**
Automechanika
Messe Frankfurt Exhibition GmbH
Ludwig-Erhard-Anlage 1
60327 Frankfurt am Main
www.automechanika.messefrankfurt.com
- **20. – 21.09.2014**
Hausmesse Utz GmbH & Co.KG
Gartenstraße 30
88437 Maselheim
- **23. – 26.09.2014**
InnoTrans – Internationale Fachmesse
für Verkehrstechnik, Innovative
Komponenten Fahrzeuge, Systeme
CityCube Berlin
14055 Berlin
- **26. – 27.09.2014 (9 – 19 Uhr)**
Lekkerland Herbst-Hausmesse
Messe Halle Schnelsen
Modering 1a
22457 Hamburg
- **27. – 28.09.2014**
Hausmesse Peter Cames GmbH & Co.KG
Atrium 5. Etage
Anton-Kux-Straße 2
41460 Neuss
- **04. – 05.10.2014**
Hausmesse Bartels-Langness
Handelsgesellschaft mbH & Co.KG
Justus-von-Liebig-Str. 2-4
24537 Neumünster
- **08. – 09.10.2014**
bft-Arbeitstagung Kassel
Hotel La Strada
34121 Kassel
www.bft.de
- **10. – 11.10.2014 (9-19 Uhr)**
Lekkerland Herbst-Hausmesse
Messe Augsburg, Halle 1/Schwabenhalle
Am Messezentrum 5
86159 Augsburg
- **11. – 12.10.2014**
Hausmesse LHG Lebensmittelhandels-
gesellschaft mbH & Co.KG
Weiße Mühle 1
97230 Estenfeld
- **24. – 25.10.2014 (9-19 Uhr)**
Lekkerland Herbst-Hausmesse
Mitsubishi Electric Halle
Siegburger Straße 15
40591 Düsseldorf
- **08. – 12.11.2014**
Alles für den Gast
45. Internationale Fachmesse
für die Gastronomie
Reed Messe Salzburg
Am Messezentrum 6
A-5021 Salzburg
www.gastmesse.at
- **09. – 11.11.2014**
C-Shop Cologne
MCS-Marketing und Convenience-Shop
System GmbH
Kölnmesse
Messeplatz 1
50679 Köln
- **21. – 24.01.2015**
AutoZum Salzburg 2015
Internationale Fachmesse für Auto-
werkstatt- und Tankstellenausstattung,
Kfz-Ersatzteile und -zubehör, chemische
Erzeugnisse und Umwelttechnik
Messezentrum Salzburg
Am Messezentrum 6
A-5021 Salzburg
www.autozum.at

BACKEN & BACKSHOP

EDNA Tiefkühlbackwaren

- Hilfe und Beratung bei Produktfragen, beim Backen und Präsentieren von Backwaren
 - Individuelle Backschulungen vor Ort nach Absprache
- [Alle Termine auf Anfrage. Mehr Information unter \[www.edna.de\]\(http://www.edna.de\)](#)

Hiestand & Suhr Handels- und Logistik GmbH

Weiterbildungen zu folgenden Themen:

- 15.07.2014, Gerolzhofen, Hiestand Bake off Academy

- 07.10.2014, Wolfen bei Leipzig, Schulungszentrum der Wiesheu GmbH
 - 14.10.2014, Gerolzhofen, Hiestand Bake off Academy Snack-Workshop
 - 09.09.2014, Gerolzhofen, Hiestand Bake off Academy
 - 02.12.2014, Gerolzhofen, Hiestand Bake off Academy
- [Alle Termine auf Anfrage. Mehr Informationen unter \[www.hiestand.de/service-konzept/bake-off-academy\]\(http://www.hiestand.de/service-konzept/bake-off-academy\)](#)

FÜHRUNGSKRÄFTE, MITARBEITER & KUNDE

bft-Akademie –

Ein Produkt des Bundesverbandes Freier Tankstellen e.V.

Seminare, Training und Coaching für den Tankstellenmittelstand – denn die Tankstelle ist kein Studienfach. Die Tankstelle ist Praxis.

Seminare bis Ende Juli:

- EMF-1 Erfolgreiche Mitarbeiterführung; Seminarorte: Kassel, Osnabrück
- PEK-1 Persönlichkeit & Kommunikation; Seminarorte: Berlin

[Nach der Sommerpause startet ab dem 2. September das zweite Halbjahr mit neuen Veranstaltungen. Alle Termine und weiterführende Informationen siehe \[www.bft-akademie.de\]\(http://www.bft-akademie.de\)](#)

SHOP und TRAINING Quickborn

Seminare für Führungskräfte aus großen und mittelständischen Mineralölgesellschaften, Großhandelsunternehmen, Unternehmen aus dem Convenience Bereich, Dienstleistungsunternehmen sowie Hersteller aus der Konsumgüterindustrie.

Seminarangebot für UnternehmerInnen

- Führung erlernen – Führung erleben
- Personalmanagement und Arbeitsrecht in der Praxis
- Zeit- und Selbstmanagement
- Erfolgreiche Mehrfachbetreuung von Tankstellen
- Mehr Erfolg im Shop-Geschäft
- Betriebswirtschaft in der Praxis
- Intensivlehrgang zur Vorbereitung auf die Ausbilder-Eignungsprüfung
- Die Mitarbeiter zu mehr Verkaufserfolg führen
- Neue Mitarbeiter effizient einarbeiten

Power-Seminare – kurz und effektiv

- Arbeitsrecht in der Praxis – Grundlagen
- Erfolgreiche Mitarbeiterführung
- Umsätze und Erträge positiv beeinflussen

Seminarangebot für MitarbeiterInnen

- Reklamation als Chance zur Kundenbindung
 - Mehr Verkaufserfolg durch Kundenorientierung
- [Alle Termine auf Anfrage. Mehr Informationen unter \[www.shopundtraining.de\]\(http://www.shopundtraining.de\)](#)

Akademie der Verbundgruppen

Maßgeschneidert, deutschlandweit, am Puls der Zeit. Das sind die Leitlinien der Akademie der Verbundgruppen ADV, die sich mit den führenden deutschen Verbundgruppen für Spitzenqualifizierung im kooperierenden Mittelstand einsetzen.

Unternehmensnachfolge

Ansprechpartner:

Corinna Ruske, corinna.ruske@verbundgruppenakademie.de

Termin auf Anfrage.

Zertifizierter Einkaufsmanager

Ansprechpartner: Simon Birbacher,

simon.birbacher@verbundgruppenakademie.de

Termine: 30.06. – 02.07.14, 29.09. – 01.10.14

Jahresabschlussanalyse

Ansprechpartner: Simon Birbacher,

simon.birbacher@verbundgruppenakademie.de

Termin: 24.09. – 25.09.14

Inventurdifferenzen vermeiden

Ansprechpartner: Simon Birbacher,

simon.birbacher@verbundgruppenakademie.de

Termin: 20.10. – 21.10.14

Grundlagen der Betriebswirtschaft für Praktiker

Ansprechpartner: Simon Birbacher,

simon.birbacher@verbundgruppenakademie.de

Termin: 17.11. – 19.11.14

[Weitere Themen und Seminare unter:](#)

www.verbundgruppenakademie.de

SCHMIERSTOFFE

ExxonMobil

Digitales Basistraining für Tankstellen mit Mobil 1 Ölen im Verkauf

- 15-minütige interaktive Schulung
- über USB-Anschluss abspielbar

- kann mit einem Quiz abgeschlossen werden
- Inhalte: Nachfüllölpotenzial, Aufgaben Motorenöl, Bedeutung der Viskositätsangaben, Fragen + Antworten im Verkaufsgespräch, Verkaufsargumente

[Mehr Informationen unter \[oliver.hinze@exxonmobil.com\]\(mailto:oliver.hinze@exxonmobil.com\)](#)

Kreuzworträtsel

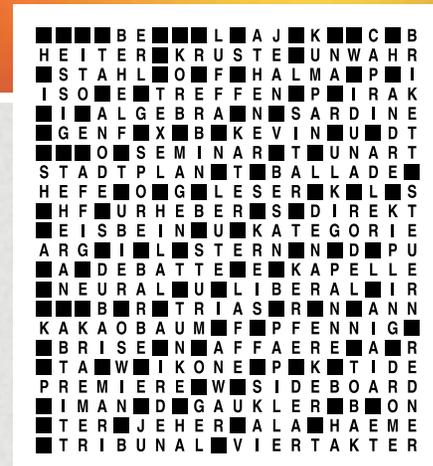
griechischer Buchstabe	eine Eisspeise (Pfirsich...)	Heidekraut	verdunstendes Wasser	Ruinensstätte in Syrien	jap. Heiligtum	höchster Berg Istriens	Vater in der Kindersprache	Fremdwortteil: gleich	niederländische Provinz	nordischer Meerese	span. Mehrzahlartikel
				Sing- und Tanztheater				Fecht- waffe			
persönliches Fürwort			Wohn- gebühr			dt. Schau- spieler (Sascha)	Blues- Musik			Pampa- strauß	
				hoher engl. Adels- titel	Hunde- laute	Meeres- raub- fische		Schorn- stein	ein Brett- spiel	Hoch- schulen (Kw.)	
Ohr- schmuck			Fahne				eine Spitzen- klöppel- technik	persi- sches Teeko- ch- gerät			Glied- maße
verwen- dender Tier- körper				Benzin	Raben- vogel	große japa- nische Insel				Rufname Schwar- zen- eggers	Insel vor Mallorca
Blüten- pracht	redlich	Sitz- gelegen- heit im Grünen						Trauben- ernte	National- kicker, Mesut ...	ein ehem. dt. Staat (Abk.)	
			Zahl- wort					Brand	ein- gängige Melodie		
				frisieren		geigen				Gerät zur Foto- digitali- sierung	ein Umlaut
belusti- gende Wirkung		Zahlen- übersicht					Frauen- name	Finken- gattung			ein Ingwer- gewürz
			Kinder- schreck	Investi- tion	Wahr- zeichen Athens (Antike)			weit weg gelegene Gegend	dän. Groß- stadt auf Fünen	englischer See- fahrer †	
Taxi in Eng- land		poetisch: Märchen				Einsicht		Pflan- zen- welt			Moment
Werk eines Malers	ge- achtet	Amts- sprache: bellie- gend			Titu- lierung			unver- letzt		Wasser- strudel	
						Teer- farb- stoff	kurz für: von dem	Strom durch Köln			englisch: Schlange
Vorname der Schy- gulla					tropi- sche Baum- steppen					Zwili- ngs- bruder Jakobs	
Musik- richtung (engl. Abk.)			franz. Heimat- dichter † (Jean)				preußi- sche Adels- familie	hart, unbeug- sam			Garn- spule
			dt. Re- gisseur † (S.O.S. Eisberg)	Gebirge in Liberia				nicht diese, son- dern ...		eine Dicht- form	arabi- scher Sack- mantel
Vorname des Sängers Kollo		Glanz- punkt		dt. Opto- physiker † 1988	Schlecht- wetter- zone	Welt- organi- sation (Abk.)			Laut der Schafe	ein Billi- onstel	
ein- fetten		tropi- sches Nage- tier				Käse- sorte mit roter Rinde					fränk. Kloster- reformer † 851
			Allein- lebender					Dauer- bezug (Kw.)		Roman von King	Ziffer- nennung (engl.)
					slawi- scher Volksan- gehöriger				Muskel- ansatz- strang		
Taxi (veraltet)		Energie									

Lösungswort:

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Mitmachen lohnt sich!

Kurz mal nachgedacht. Lösen Sie das Kreuzworträtsel und gewinnen Sie einen attraktiven Preis.



Hierzu senden Sie einfach per E-Mail das Lösungswort an die Redaktion von TANKSTOP unter: raetsel-tankstop@eft-service.de

Berücksichtigt werden ausschließlich per E-Mail eingehende Einsendungen. Bitte beachten Sie, dass Ihre E-Mail Ihre vollständige postalische Adresse enthalten muss. Einsendeschluss ist der 17.07.2014.

Das Lösungswort des letzten Rätsels lautete:
KRAFTSTOFF

Was Sie jetzt noch tun müssen?
Einfach mitmachen.



Unser aktueller Gewinn:
Für den guten Durchblick

Digitales Fotografieren ist kinderleicht. Vor allem mit der handlichen Canon PowerShot SX 280 HS. Zwölf Megapixel liefern gestochen scharfe Bilder, das 20fach-Zoom holt auch Entfernertes nah heran und der schnelle Autofokus friert auch bei stärkster Hitze heiße Motive ein. Wem das Fotografieren nicht reicht, kann mit der Full-HD-Auflösung auch kleine Videos drehen. WLAN und GPS sorgen für Vernetzung und Geotagging.

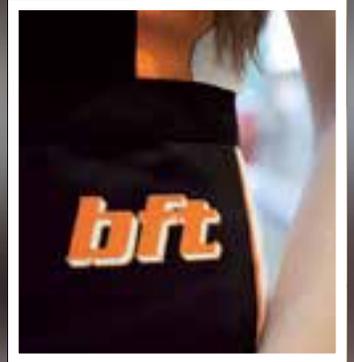
Interessiert? Dann machen Sie jetzt einfach mit.

Teilnahmebedingungen für das Gewinnspiel

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der an der Herausgabe des Magazins beteiligten Unternehmen sowie deren Angehörige sind von der Teilnahme am Gewinnspiel ausgeschlossen; ebenso ist der Rechtsweg ausgeschlossen. Eine Barauszahlung des Gewinns ist nicht möglich.

bft-fashion

Die neue Kollektion ist da!



Zum Online-Shop



www.eft-service.de