



Tankwart Thomas Schulz übergibt nach getaner Arbeit seinem Kunden die Rechnung in Form einer Servicekarte.

## Kundenservice

# Boxenstopp für einen Euro

Der Tankwart-Service, den Shell vor mehr als zwei Jahren eingeführt hat, wird immer beliebter. Jeden Monat lassen inzwischen 800.000 Kunden ihr Auto auftanken, den Ölstand prüfen oder die Scheiben reinigen.

**W**illkommen bei Shell, einmal mit V-Power oder V-Power Diesel volltanken?“, begrüßt Enrico Thieme, gelernter Tankwart mit IHK-Abschluss, den Mercedes-Fahrer. Einen Augenblick später fließt bereits Kraftstoff in den Tank.

An einer anderen Zapfsäule der Shell-Tankstelle nahe der Berliner Stadtautobahn hat Tankwart und Ausbilder Thomas Schulz gerade den Ölstand eines Autos geprüft und putzt jetzt die Frontscheibe des Wagens.

Dieser fast vergessene Service, der früher an Tankstellen gang und gäbe war, ist eigentlich nicht gratis: Sobald die Scheibe sauber ist, übergibt Schulz dem Kunden eine laminierte Servicekarte, auf der in großen Ziffern der Betrag von einem Euro abgebildet ist. Sie informiert den

Kassierer über den geleisteten Fahrbahndienst. Ob der Kunde diesen Euro zahlt oder nicht – das entscheidet jeder Autofahrer auf dem Weg zur Kasse selbst. Eine Pflicht besteht nicht.

### Ein Handzeichen genügt

Diese „goldene Regel“ bringt den erhofften Erfolg, verrät Schulz. 80 bis 85 Prozent der Kundschaft bezahlen die Dienstleistung inzwischen freiwillig und die Tankstelle ist gut besucht. Die Tankstelle habe inzwischen viele Stammkunden, bei denen oft ein Handzeichen reiche.

Die Bedienung an Tankstellen ist nicht neu. Bereits zu Beginn des 20. Jahrhunderts be-

diente und kassierte der Tankwart auf der Fahrbahn. Auch Aral startete vor zehn Jahren einen entsprechenden Kundenservice – mit gemischtem Erfolg. Heute bieten ihn nur noch jene 200 Stationen an, die gute Erfahrungen damit gemacht haben.

2006 ging schließlich Shell an den Start: 700 Stationen in Deutschland boten anfangs das Plus an Service. Heute haben sich 800 Stationen werktags von 9 bis 19 Uhr dem Beraten, Auftanken, Scheibenreinigen sowie Öl- und Wasserstandprüfern verschrieben.

Ziel ist es, auf 1.000 Tankstellen aufzustocken. „Der Service wird so gut angenommen, dass wir ihn auch an unseren Stationen in Österreich,





Zwei der insgesamt fünf Serviceangebote: Enrico Thieme (links) prüft den Ölstand, Thomas Schulz (rechts) reinigt die Frontscheibe eines Autos.

## Der Shell-Service

### Fünf Angebote

Service-Tankwarte ...

- ▶ ... beraten bei der Wahl des Kraftstoffes.
- ▶ ... betanken das Fahrzeug.
- ▶ ... überprüfen den Ölstand.
- ▶ ... kontrollieren das Scheibenwischwasser.
- ▶ ... reinigen die Frontscheibe.

## Hintergrund

### Lohnt es sich wirklich? Eine Beispielrechnung

Sechs Kunden pro Stunde an einem Achtstundentag bedeuten 48 Kunden am Tag, 1.050 im Monat. Zahlen 80 Prozent der Kunden einen Euro, nimmt der Pächter 840 Euro ein. Dazu kommen 30 bis 40 Prozent Umsatzsteigerung bei Motorölen und Scheibenwaschzusätzen.

Durchschnittliche Lohnkosten: 1.200 Euro in den neuen Bundesländern, 1.800 Euro in den alten Bundesländern.

**Fazit:** Personalkosten werden nur zum Teil gedeckt. Allerdings berücksichtigt diese Rechnung nicht mögliche Folgegeschäfte. Der Tankwart-Service kann

mit Gewinn betrieben werden, wenn die Station entsprechend häufig aufgesucht wird. Eine zuvor durchgeführte Wirtschaftlichkeitsberechnung mit dem Steuerberater verbessert Ihre Argumente während des Gesprächs mit der Mineralölgesellschaft.

der Schweiz, Frankreich, Belgien und Luxemburg integrieren wollen“, resümiert Cornelia Wolber, Pressesprecherin von Shell. Der zusätzliche Kundenservice ist neben Kraftstoffangebot und Bonusprogramm ein wichtiger Bestandteil des Drei-Säulen-Konzepts „Clubsmart“ von Shell geworden. Und er lohnt sich für beide Seiten: Shell-Partner Steffen Kolberg, Inhaber von sechs Stationen in Berlin, bestätigt einen 30- bis 40-prozentigen Umsatzanstieg im Geschäft mit Motoröl und Scheibenwaschzusätzen.

### Shell wählt aus und bestimmt

Die Auswahl der Tankstellen erfolgt nach unterschiedlichen Kriterien. Die Kundenstruktur, regionale Mentalität und vor allem der Tankwart führen zum Gelingen oder Scheitern des Angebots.

Wer erhält den Zuschlag für den Tankwart-Service? „Entscheidend ist das Umsatzvolumen“, weiß Betreiber Steffen Kolberg. An drei seiner sechs Stationen gibt es den Tankwart-Service bereits, eine vierte ist geplant. Zuvor sprechen die Verantwortlichen der Shell mit dem Partner. Manchmal ist Überzeugungsarbeit notwendig, denn der Chef übernimmt auch die Lohnkosten für zwei Angestellte. Die bisher erreichten Ergebnisse beweisen, dass sich die Gespräche lohnen. Insgesamt 1.500 Jobs sind geschaffen worden. In Essen und Dortmund unterstützen die Arbeitsagenturen die Tankstellenbetreiber. Ein Jahr lang beteiligen sie sich zur Hälfte an den Lohnkosten von Hartz-IV-Empfänger oder Mini-Jobbern.

Quereinsteiger erhalten eine dreitägige Einweisung. Was müssen sie können? Die

einfache Antwort von Thomas Schulz: „Unsere Tankwart-Azubis müssen dem Kunden zuhören und aufmerksam sein, damit sie den richtigen Kraftstoff und das gewünschte Öl einfüllen.“

### Höhere Umsätze

Beratung und praktischer Service haben dazu geführt, dass immer mehr Kunden gezielt die Stationen von Shell mit Tankwart-Service ansteuern. Manche Kunden fragen bei Shell nach, wo es Stationen mit Service gibt: „Es sind nicht nur Kunden im Anzug, die sich gern bedienen lassen“, so Pressesprecherin Wolber.

Gern gesehener Nebeneffekt des hautnahen Kontakts: Viele Kunden steigen nach einer fachgerechten Beratung auf den kostspieligeren Premium-Kraftstoff V-Power um.

Bernd Fiehöfer





*Die Nr. 1 in der Branche*

**1,5 Millionen  
Tonnen Streusalz -  
Vollgas geben mit  
Konservierungsangeboten.**

**Persönlicher Service montags bis freitags von 7.30 bis 19.00 Uhr!**  
**Kostenfreie Hotline 08 00/3 77 86 32 • Fax 01 80/3 522 522**

\* (Bundesweit 0,09 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz)