

Eine Investition

Komplett modernisierter Esso Shop im Saarland begeistert Kunden und Mitarbeiter

Die Neu-Eröffnung ihres Shops feierte die Esso Tankstelle Kremmer in Merzig-Hilbringen am 19. November. Nach nur dreiwöchiger Umbauphase präsentiert sich der Verkaufsraum größer, einladender und mit einem attraktiven Bistro-Angebot. Shop aktuell sprach mit Tankstelleninhaberin Birgit Kremmer über Herausforderungen und Resonanzen auf die Modernisierung.

Frau Kremmer, wie alt ist Ihre Tankstelle?

Meine Eltern haben die Station vor 54 Jahren gegründet, damals mit nur zwei Zapfsäulen. Die Tankstelle ist immer weiter gewachsen, wurde aber nie grundlegend modernisiert. 2010 bin ich ins Geschäft eingestiegen und habe schnell gesehen, wie viel Potenzial in dem Standort steckt. Wir liegen an der Grenze zu Luxemburg, direkt an einer Autobahnausfahrt. Das beschert uns viele Kunden, die auf der Durchreise sind und einen kurzen Zwischenstopp einlegen. Daneben haben wir auch eine Vielzahl gewerblicher Kunden wie zum Beispiel Handwerker.

Was möchten Sie Ihren Kunden durch den Umbau in Zukunft bieten?

Ich glaube, dass sich die Funktion der Tankstellen generell verändern wird. In Zukunft werden

wir eher „Mobilitäts-Zentren“ sein. Die Vielfalt der Antriebsmöglichkeiten für Autos wird weiter zunehmen. Kunden können dann nicht nur Kraftstoff, sondern vielleicht auch Strom bei uns tanken. Die Betankungszeiten werden sich verlängern. Deswegen möchte ich den Kunden einen Shop bieten, in dem sie gern verweilen.

„Ich glaube, dass sich die Funktion der Tankstellen generell verändern wird. In Zukunft werden wir eher ‚Mobilitäts-Zentren‘ sein.“

Haben Sie sich deswegen für den Einbau eines Bistros entschieden?

Das gastronomische Angebot spielt jetzt schon eine wichtige Rolle. Diese wird sich in Zukunft verstärken. Früher hatten wir nur einen Backshop, der auch noch ziemlich versteckt lag. Jetzt ist er in das Bistro integriert. Dabei habe ich darauf geachtet, dass das Bistro einladend und gemütlich wirkt. Wie im gesamten Shop herrschen warme, angenehme Töne vor.



Birgit Kremmer

Was wurde noch modernisiert?

Eigentlich fast alles: von den Böden über das Mobiliar und die Klimaanlage bis hin zur Decke. 2010 haben wir schon einen etwa 16 Quadratmeter großen Walk-in-Cooler eingebaut. Insgesamt ist der Shop von 76 auf 100 Quadratmeter vergrößert worden.

Und das alles bei laufendem Betrieb?

Ja, allerdings hatten wir das Glück, dass es in unserem Gebäude einen Ausweichraum gab, so dass der Verkauf mit eingeschränktem Angebot weitergehen konnte.

Was war die größte Herausforderung?

Ich würde sagen, die Umstellung des Kassensystems. Aber auch das hat wunderbar geklappt. Außerdem habe ich lange um meine geschwungene Kassenzone gekämpft, die für den



in die Zukunft

Ladenbauer natürlich eine Herausforderung war. Aber das Ergebnis kann sich sehen lassen.

Hatten Sie eine lange Vorlaufzeit für die Modernisierungsarbeiten?

Ja, ich habe den Umbau lange im Voraus sorgfältig geplant. Mein VLT, Herr Geen, und auch meine zuständige Shop-VLT, Frau Gebert, von Esso haben mich dabei prima unterstützt. Wichtig war mir, für die Modernisierung genügend Zeit zu veranschlagen, so dass die Qualität nicht leidet. Das hat sich ausgezahlt.

„Die geschwungene Kassenzone war für den Ladenbauer natürlich eine Herausforderung. Aber das Ergebnis kann sich sehen lassen.“

Am 19. November wurde Neu-Eröffnung gefeiert. Eine gelungene Veranstaltung?

Ja, die Resonanz der Kunden war sehr, sehr positiv. Zudem hatten wir den Esso Live-Tiger auf der Station, der für viel Spaß sorgte. Hingewiesen hatten wir auf die Neu-Eröffnung durch eine große Zeitungsanzeige. Überhaupt machen wir zurzeit viel Werbung für unseren neuen Shop, damit die Leute mitbekommen, dass sich bei uns etwas verändert hat. Wir möchten durch die

Modernisierung ja nicht nur bestehende Kunden halten, sondern auch neue hinzugewinnen.

Wie gefällt Ihren Mitarbeitern das neue Arbeitsumfeld?

Das Team freut sich natürlich auch. Meine Mitarbeiter haben den Umbau sehr engagiert begleitet. Ich wusste, dass ich mich auf alle hundertprozentig verlassen kann, sonst wäre der Umbau nicht zustande gekommen. Jetzt gilt es, das Wohlfühlambiente, das wir im Shop geschaffen haben, mit Leben zu erfüllen. Die „Hardware“ ist sozusagen da, jetzt folgt die „Software“.

Hat sich der diesjährige Umbau schon positiv auf Ihren Umsatz ausgewirkt?

Dazu ist es jetzt noch zu früh. Aber der große Walk-in-Cooler, den wir 2010 eingebaut haben, hat sich bereits amortisiert. Im Bereich gekühlte Getränke haben wir im Durchschnitt bis zu 30 Prozent mehr Umsatz zu verzeichnen. Besonders die eisgekühlten Getränkeboxen kommen sehr gut an. Die gibt es sonst nirgends – auch nicht im Supermarkt.

Was würden Sie anderen Esso Partnern raten, die einen Umbau planen?

Jeder sollte individuell abwägen, ob und in welchem Umfang er modernisiert. Welche Mittel stehen zur Verfügung? Wie ist das Kundenpo-



„Herr Geen und ich haben uns sehr gefreut, Frau Kremmer bei ihrer umfangreichen Shop-Modernisierung unterstützen zu können, gerade weil sie eine der langjährigen

Platinum-Partnerinnen des Exxon Direkt Markts ist.“ *Nadine Gebert, Shop-VLT*

tenzial? Zieht das Team mit? Oftmals kann es auch richtig sein, in kleinen Schritten umzubauen und dann zu schauen, ob die Veränderung angenommen wird. Dabei kann man auch mit wenig viel bewirken. Wichtig ist, die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu erhalten und den Kunden zu zeigen, dass man sein Angebot für sie weiterentwickelt.

Planen Sie weitere Modernisierungen?

Ja, im nächsten Jahr soll im Außenbereich noch einiges passieren. Dazu laufen derzeit schon Gespräche. Mein Ziel ist, dass die Station bis zum 5.5.2012 rundum erneuert ist. Da haben wir nämlich 55. Jubiläum – und das wird groß gefeiert!

Frau Kremmer, wir danken Ihnen für das Gespräch.

