



# Für die Zukunft gerüstet

**Esso Tankstelle Kremmer:** Die Energie-Evolution hat das Tankstellen-Geschäft nachhaltig verändert. Birgit Kremmer modernisierte ihre Station und fokussiert sich auf Service rund um die Mobilität.

Text: **Ulrike Pütthoff**

**Dass Birgit Kremmer beim Shop-Umbau Grün als markanten Farbton gewählt hat, war eine Frage des Geschmacks und Designs.** Jedenfalls stand nicht die Absicht dahinter, der Esso Tankstelle in Merzig, Saarland, ein grünes Image zu geben, obwohl Kremmer sich intensiv mit der Energie-Evolution beschäftigt. Vor diesem Hintergrund könnten ihre „grünen“ Aktivitäten durchaus als Signal verstanden werden, so dass die Betreiberin ins Grübeln kommt: „Ob wir einmal gas- oder elektrotriebene Autos fahren, Bio-Kraftstoffe tanken oder ob es noch weitere Alternativen geben wird, ist offen.“

Kremmer weiß nur eines: „Tankstellen brauchen eine Infrastruktur für Energieträger. Und wir müssen das in unseren Überlegungen für Shop und Bistro berücksichtigen.“ Sie hat es bei der Modernisierung ihrer Station getan. Zug um Zug werden derzeit noch die Außenanlagen neu gestaltet. Bis zur 55-Jahr-Feier im Mai soll alles fertig sein. Doch in welcher Beziehung stehen gekühlte Getränke oder ein Kaffee-to-go zur hochtechnisierten Autowaschanlage, außer dass die Kunden ihre Wartezeit mit einer Erfrischung überbrücken? Kremmer ist das zu oberflächlich: „Wir müssen dem Tankkunden Service rund um die Mobilität und einen Mehrwert bieten, weil sich die Betankungszeiten ändern werden.“

Sie denkt dabei aber nicht nur an Snacks und To-go-Getränke. Merzig nahe der luxemburgischen Grenze wird nämlich von Tanktouris-

ten passiert. Zu frequenzstarken Zeiten staut es sich schnell vor Kremmers Station, die direkt an der Auffahrt zur A 8 liegt. Warum den Wartenden dann nicht über Großbildschirme mit Special Offers, Sportnachrichten oder Wetterinformationen die Zeit verkürzen? Kremmer denkt nicht nur darüber nach. Weil sich die Funktion der Tankstelle grundlegend geändert hat, hat die Inhaberin im Shop entsprechende



**„Wir wollen auch ein Stück Mobilität verkaufen.“**

Birgit Kremmer

Vorkehrungen getroffen. Zwei gravierende Neuerungen auf der 100 qm großen Fläche fallen ins Auge. Erweitert wurde das Getränke-Sortiment. In zwei viertürigen Walk-in-Coolern kann auf 16 qm ein breiteres Angebot platziert werden. Vorteil bei diesen modernen Shop-Möbeln ist, dass sie rückwärtig schnell vom Kühllager aus nachzufüllen sind, ohne dass es im Verkaufsraum einen Engpass gibt. Das ist für sie insofern wichtig, da die Umschlagsgeschwindigkeit in diesem Bereich extrem hoch ist.

Zentraler Punkt und Blickfang zugleich ist der halb runde Kassentresen. Leuchtend auch das Hellgrün der einheitlichen Berufsbekleidung.



Außerdem ist Kremmer überzeugt, dass der gastronomische Teil in Tankstellen künftig noch stärker angenommen wird. Folglich ersetzte sie den ehemaligen winzigen Backshop durch eine Bedienungstheke für Snacks. Diese steht zwischen Kasse mit Tabakwaren und der Sitzcke. Klein aber fein schließt diese die Lücke bis zur Fensterfront. Gäste haben von dort aus einen Logenplatz mit Blick auf das Geschehen an den Zapfsäulen.

Im ersten Schritt muss der Backshop etabliert und bei den Merzigen bekannt gemacht werden. Nur wenn die Theke einen einigermaßen überschaubaren Vorrat präsentiert und es keine Out-of-Stocks gibt, trägt sich das Backwarengeschäft, denn dort kaufen auch zahlreiche Nicht-Tankkunden ein. Es machte also keinen Sinn, weiterhin abschreibungsorientiert zu arbeiten. Darum wird weiter am Sortiment gefeilt, um sich noch stärker auf den Bistro-Kunden einzustellen. Dabei achtet sie darauf, dass sich Frischaufgebackenes nicht mit salzigen und süßen Snacks aus dem Shop kannibalisiert. Das heißt, sie tastet sich peu à peu an kleine, auch warme Gerichte heran. Ergänzend gibt es dazu einen Kaffeeautomaten zur Selbstbedienung.

Das alles habe natürlich auch Konsequenzen für das Personalmanagement, vor allem in Stoßzeiten, und schlage sich auch in der Kostenstruktur nieder. Die Inhaberin ist überzeugt, dass sich die Investitionen langfristig bezahlt machen, auch wenn das Preisniveau im Backshop mit dem umliegender Bäckereien vergleichbar ist.

Kerngeschäft bleibt aber der Shop-Bereich. Eine geschickte Kundenführung stellt sicher, dass der Besucher nicht direkt vom Magneten Backtresen angezogen wird. Dazu wurde die Kasse tiefer in den Raum verlegt. Tank- und Zigarettenkunden passieren jetzt auf dem Weg zur Zahlstation diverse Shop-Regale. Im Impulsgeschäft hat sich das in den vergangenen drei Monaten nach dem Umbau bereits positiv bemerkbar gemacht. Der halbrunde Kassentresen mit einem Tabak-Verkaufssystem von Philip Morris ist vom Eingang leicht einsehbar und ein eigener in sich geschlossener Bereich geblieben.

Da Kremmer vom Erfolg der Verbundplatzierungen überzeugt ist, hat sie unmittelbar vor der Kasse eine drehbare, quadratische Gondel installiert. So könne sie bestimmte Sortimente nach Bedarf in Laufrichtung drehen, morgens das Frühstückchen, abends die Chips.

An Autozubehör gibt es im Shop nur das Nötigste. Der Tankstelle ist nämlich noch eine Autoreparaturwerkstatt angeschlossen. Sollten sich dauerhaft Elektroautos durchsetzen, dann ist es für Kremmer durchaus denkbar, sofern technisch machbar, Austauschakkus mit anzubieten. Mehr Platz wird den zahlreichen Markenartiklern im Süßwaren- und Getränkebereich (AfG, Bier, Wein, Sekt, Spirituosen) sowie in den Eistruhen und im Tiefkühlschrank für Pizza und Fertiggerichte eingeräumt.

Darüber hinaus hält die Tankstellenbesitzerin Ausschau nach typische saarländischen Produkten, denn auch ein Regionalangebot spiele beim Thema Mobilität eine Rolle. Den Shopumsatz von derzeit rund 1,8 Mio. Euro will sie mittelfristig auf 2,2 Mio. Euro steigern. Bei Esso zählt sie heute schon zu den Top-15-Kunden, doch sie glaubt, mit Unterstützung der Mineralölgesellschaft und Hauptlieferant Lekkerland noch mehr bewegen zu können.

 <http://www.kremmer-tankstelle.de>

**» Tabakwaren sind eine starke Ertragsgröße wenn Spezialisten die Großhandelspartner sind.**

Branchenbester\*

**DTV TABAK**

\* Uns vertrauen die meisten Tabakfachhändler ... Deutschlands umsatzstärkster Fachgroßhandelsgruppe Tabakwaren.

Die Gesellschafter: tabacon Tabakwaren | Hinrich Wolters | Fritz Berost Großhandel | Moeser Tabakwaren Vertrieb | Tabakwaren Union | Hall Tabakwaren | wagro Tabakwaren | Bernhard Hagemann | Lomberg | Willi Weber | Huissel Tabak | tabacon Oberbayern DTV Tabakwaren | tabacon Süd FST Tabakwaren | TVT Tabakwarenvertriebsgesellschaft Thüringen

[www.dtvtabak.de](http://www.dtvtabak.de)