

Von 300 auf null e-Mails

Von der Führungsetage an die Zapfsäule. Für Birgit Kremmer war das kein großer Schritt: Tankstellen-Betreiber erfüllten Managementaufgaben, und sie mussten Strategien entwickeln, denn die Stationen von heute seien den künftigen Herausforderungen nicht gewachsen.



Fotos: Stefan Mugrauer

Ihren Pumps lässt Birgit Kremmer lässig auf den Zehenspitzen wippen und erzählt von ihrem Leben an der Tankstelle. Die lebhaften Schilderungen verbergen nicht, dass die zierliche Frau beruflich auch schon anderes Parkett betreten hat. Doch Kremmer erinnert sich auch gern an ihre Kindheit. In den 60er Jahren, als noch nach dem Tankwart geklingelt wurde, da sei sie als Vier- bis Fünf-Jährige zu den wartenden Kunden gelaufen und habe ihrer Mutter nachgeplappert: „Mein Mann kommt gleich.“ Dabei lacht sie und zeigt sie auf ein altes Foto von ihrem Vater an der Tankstelle: „Das muss vor 1957 gewesen sein, bevor das Saarland Teil der Bundesrepublik wurde. Wir hatten noch in France gerechnet.“ Und eine solche Zapfsäule könne sie sich auch für das anstehende 55-jährige Jubiläum mit der Esso vorstellen, fügt sie hinzu.

Kremmer kann Tankstellen-Geschichte und -Geschichten erzählen. Ihr Kinderzimmer sei die Werkstatt gewesen: „Hätte meine Mutter mich nicht immer wieder unter den Fahrzeugen hergeholt, wäre ich sicher Automechaniker geworden.“ Stattdessen entschied sie sich für ein Informatikstudium, ging ins 500 km entfernte Kiel und später nach Bonn in die Zentrale der Deutschen Post. Die Umbruchphase von der Privatisierung bis zur DHL-Integration hat sie miterlebt und mitgestaltet. Es war ihre Aufgabe, die Software für Paketprogramme, für das Expressnetz, für die Sendungsverfolgung usw. zu entwickeln. „Eine sehr spannende Zeit“, sagt die Frau, die als eine von 500 Managern der dritten Führungsebene im Konzern angehörte.

Doch die zehn Jahre seien auch ein anstrengender Karriereweg gewesen: „Wenn man immer nur auf der Buckelpiste Ski läuft, kostet das viel Kraft“, zieht sie den



Vergleich. In ihrer Position bedeutete das: Meeting, Meeting, Meeting und anschließend musste die To-do-Liste abgearbeitet werden. Die Tätigkeiten begrenzte sich nicht auf Deutschland. Ihr Arbeitsplatz war vorübergehend auch in Singapur, Prag oder Brüssel. Der erste Griff morgens galt dem Handy, die Abendstunden den e-Mails. Das Familienleben reduzierte sich auf die Wochenenden in Merzig. Nachdem ihre Eltern verstorben waren, beschäftigte sie sich an den Samstagen auch noch mit Backoffice-Tätigkeiten für die Tankstelle.

„Tankstellen müssen künftig Verweilbereiche schaffen.“

Birgit Kremmer

Trennen wollten sie und ihr Mann sich von der Station jedoch nicht: „Mein Job bei der Post war hoch interessant. Aber ich weiß auch von vielen anderen Managern, dass sie einen Plan B haben. Meiner hieß Tankstelle, und mein Vorteil war, dass der Grundstein schon gelegt war.“ Ende 2009 hatte sie den Mut auszusteigen. Von der Führungsetage an die Zapfsäule sei kein so großer Schritt gewesen. Prozesse, Prozessoptimierung, Mitarbeiterführung, Kunden- und Vertragsmanagement, Strategieentwurf, alles das verlange auch eine Tankstelle ihrem Betreiber ab, nur die Inhalte seien anders. Außerdem müsse er sein Tun und Handeln nicht abstimmen und sei für die Gewinnsituation persönlich verantwortlich.

Birgit Kremmer musste trotzdem einen Gang zurückschalten: „Das Handy blieb auch mal stumm, und mein Posteingang leerte sich schlagartig von täglich 300 e-Mails auf null.“ Um dann und wann mal elektronische Post zu bekommen, habe sie sich über Google Alerts aktuelle Informationen zu den Stichworten Tankstelle, Esso und erneuerbare Energie schicken lassen. Dabei lacht sie wieder und schüttelt den Kopf über dieses gar nicht so abwegige Verhalten. Da sie überzeugt ist, dass die heutigen Tankstellen-Formate Auslaufmodelle sind, solle ihre Station rechtzeitig für ein neues Energiezeitalter gerüstet sein.

„Wir müssen die Elektromobilität im Auge behalten. Ich bin überzeugt, dass es kein Hype, sondern ein Trend ist.“ Und wenn sie dann von ihren Plänen für die Tankstelle spricht, schwingt wieder ein wenig Konzernsprache mit: „First-Mover-Practice - wir müssen rechtzeitig die Weichen stellen und eine Infrastruktur für die Elektroautos aufbauen. Es ist beispielsweise naheliegend, irgendwann einmal austauschbare Batterien anzubieten oder Solarzapfstellen aufzustellen. Für diejenigen, die ihren Wagen über die Steckdose aufladen, müssen wir interessante Verweilbereiche schaffen.“

Erste Maßnahmen hat Kremmer schon ergriffen: In dem angrenzenden Gebäudekomplex wird derzeit ein Teil zu einem Marktplatz für Veranstaltungen wie Flohmarkt, regionale oder saisonale Feste usw. umfunktioniert. Außerdem bekam der Shop kürzlich einen Walk-In-Cooler und wird im Herbst komplett umgebaut mit kleiner Verzehrecke. Sie wolle mehr Traffic reinbringen und Beziehungsnetzwerke aufbauen. Die Jahre bei der Post haben sie gelehrt, wie wichtig ein effektives Kundenmanagement sei. Das wolle sie jetzt weiterentwickeln.

1. Das Foto schreibt Geschichte: Das Saarland war autonom, es wurde noch in France abgerechnet, und der Tankwart bediente persönlich.
2. Die Mitarbeiterakquise per Postkarte erspart Birgit Kremmer und Interessenten aufwändige Bewerbungsverfahren.

Unter Vertrag hat sie beispielsweise die städtischen Fahrzeuge. Straßenreinigung, Polizei und die Feuerwehr tanken an der Esso-Station. Diese will sie dauerhaft halten und schmiedet darum Pläne, was sie über die Flottenkarten hinaus anbieten kann, etwa einen umfassenden Pflegeservice, einen kostenlosen Kaffee während der Wagenwäsche, Zugabe einer Auto-Zeitschrift und ähnliches. Und weil die Esso-Tankstelle zwar an einer stark befahrenen Einfallstraße Richtung Merzig liegt, Luxemburg aber nur 25 km entfernt ist, will sie auch die Autofahrer im nachmittäglichen Stop-and-go-Verkehr unterhalten. Ihr schwebt ein Mast mit einer Video-Wand vor, worüber sie die eigenen Serviceleistungen, Angebote usw. propagiert und auf der sie Informationen rund ums Wetter und die Stadt oder Fußballergebnisse einblenden möchte.

Viele Anregungen bekam sie auf der Fachtagung von Convenience Shop. Der Titel „Handel und Wandel an Tankstellen“ habe sie als Quereinsteiger sofort angesprochen. „Bei der Post gehörten Vortragsreihen zur Tagesordnung. Etwas nimmt man immer mit nach Hause.“ Und die Chefin von 17 Mitarbeitern sowie zwei Auszubildenden gibt die Informationen in internen Schulungen gern weiter. Ihr Team will sie motivieren. Von Schulungen im aktiven Verkaufen hält sie dagegen wenig: „Das ist nicht authentisch.“ Viele Ziele also, die sie Schritt für Schritt angeht. Dabei schließt sie nicht aus, eventuell noch eine zweite Tankstelle zu betreiben: „Jetzt da ich mein eigener Chef bin, ist der Arbeitstag viel entspannter.“



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