

# Erfolgreich positioniert

## So wird Ihre Tankstelle zum Local Hero

*In vier Modulen erhalten Unternehmer an der bft-Akademie einen Methodenkoffer voller guter Tipps und Tricks, wie sie ihre Tankstellen in einer Zeit geprägt von Digitalisierung, ständigem Wandel und Fachkräftemangel nachhaltig erfolgreich führen.*

Wie wird die Tankstelle zu einem Anbieter, an dem niemand vorbeikommt? Das ist die zentrale Frage, um die sich das Seminar „Local Hero – modern in Vertrieb, Marketing & Führung“ an der bft-Akademie dreht. Seminarleiter Andreas Müller ist seit 1997 als Trainer und Coach für den Einzelhandel tätig. Seit über zehn Jahren gibt er in seinem eigenen Unternehmen The Retail Marketeers Academy Kurse. Gemeinsam mit den Teilnehmern erarbeitet er Ideen, wie und wo eine Tankstelle in ihrer Nachbarschaft oder Region bekannt werden kann. Aufgebaut ist das Seminar auf die vier Module Aktivitätenanalyse, Shopanalyse, Motivationsanalyse und Marketinganalyse, die jeweils einen Nachmittag einnehmen.

„Viele an der Tankstelle verstehen unter Vertrieb und Marketing klassische Anzeigenwerbung, die ihnen meist zu teuer ist und oft nicht den gewünschten Erfolg



bringt“, berichtet Müller aus Erfahrung. In seinem Seminar zeigt der Trainer, dass es so viel mehr Möglichkeiten gibt, um Menschen zu erreichen. Das beginnt bei der Kommunikation, wenn der Kunde noch zu Hause oder bereits unterwegs ist, beispielsweise über Social Media, Radio- oder Kinowerbung oder durch Kooperationen mit regionalen Verbänden und Sportvereinen.

Nicht zu unterschätzen ist die Ansprache, wenn sich der Kunde bereits auf beziehungsweise in der Tankstelle befindet. Spannbanner, Bodenaufkleber, Display-Werbung an den Zapfsäulen oder Digital Signage im Shop sind nur ein paar Möglichkeiten für die Kommunikation. Ein gepflegtes und sauberes Erscheinungsbild der Station und eine auffällige Beleuchtung spielen ebenfalls eine Rolle, um einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Zum Ambiente gehört übrigens auch der so oft unterschätzte Zustand der Toilette, betont Müller.

### Praxisnahes Arbeiten

In der Shopanalyse geht es ins Detail: Passt das Sortiment zum Umfeld? Auf welchen Laufwegen bewegt sich der Kunde durch die Station und wie biete ich ihm Orientierung? Auf welcher Griffhöhe befinden sich welche Artikel? Wo steht die Impulsware? Und welche Zusatzdienstleistungen wie ein Paketshop oder eine Lotto-Annahmestelle könnten an dem Standort Sinn machen? „Hier ist mir wichtig, dass wir möglichst praxisnah arbeiten, bei-

34

### Local Hero – modern in Vertrieb, Marketing & Führung

#### Seminarziele:

- Aktivitätenanalyse Vertrieb, Marketing & Führung
- passgenaues modernes Führungsverhalten
- Regeln für die analoge und digitale Sichtbarkeit

**Durchführung:** online

#### Aufbau:

- Modul 1: Aktivitätenanalyse (13.00 bis 17.00 Uhr, 25.10.2021)
- Modul 2: Shopanalyse (13.00 bis 17.00 Uhr, 8.11.2021)
- Modul 3: Motivationsanalyse (13.00 bis 17.00 Uhr, 29.11.2021)
- Modul 4: Marketinganalyse (13.00 bis 17.00 Uhr, 6.12.2021)

**Preis:** Sparpreis für bft-Mitglieder: 429 Euro (zzgl. MwSt.)

*bft-Mitglieder zahlen für die zweite Person 100 Euro weniger  
(wenn der Kurs mindestens sechs vollzahlende Teilnehmer hat)*

spielsweise indem wir Fotos aus den Tankstellen der Teilnehmer analysieren und gemeinsam neue Ideen für deren Shops entwickelt“, betont Müller.

Neben dem richtigen Ambiente und dem passenden Sortiment spielen die Mitarbeiter eine entscheidende Rolle, um Stammkunden zu gewinnen und aus ihnen im Idealfall sogar Referenzkunden zu machen. Müller zeigt in seinem Seminar, wie Tankstellenunternehmer erfolgreich neue Mitarbeiter finden, wie ein richtiger Onboarding-Prozess ablaufen sollte und wie eine Führungskraft das Team langfristig motiviert. Dabei sollte ein Betreiber nicht unterschätzen,

wie wichtig zufriedene Angestellte sind, denn als „Markenbotschafter“ tragen ihre Äußerungen über das Unternehmen ebenfalls dazu bei, sich als Local Hero in der Region zu positionieren.

Der letzte Kurstag widmet sich der Marketinganalyse. Neben einem kritischen Blick auf die Stärken und Schwächen des eigenen Betriebs sollte der Unternehmer auch prüfen, was der Wettbewerb vielleicht besser macht und wie man sich von ihm abgrenzen kann. Daneben können Kooperationsmöglichkeiten, weitere Dienstleistungen, Anpassungen im Sortiment und neue

## Ihre Kleinanzeige –

### für bft-Mitglieder kostenfrei

Sie möchten etwas verkaufen? Dann inserieren Sie schnell und unkompliziert in den bft-Nachrichten sowie im TANKSTOP in der Rubrik „Kleinanzeige“ (für bft-Mitglieder ist der Abdruck kostenfrei). Für das Inserat benötigen wir Ihre vollständigen Kontaktdaten, ein Foto der angebotenen Ware (gern auch ein Handybild), einen kurzen Beschreibungstext und natürlich den Verkaufspreis. Die Redaktion behält sich vor, das Angebot auf Seriosität und Plausibilität zu prüfen. Ein Anrecht auf Abdruck besteht nicht. Bitte senden Sie Ihr Angebot an: [redaktion-tankstop@eft-service.de](mailto:redaktion-tankstop@eft-service.de)



Zu verkaufen: neue, blendfreie Unterdachleuchten, IP 66; 60/80 Watt; designed in California; zum Sonderpreis von € 350,00 / Stck. – alle mit Montageset und Treiber sowie fünf Jahren Garantie. Kontakt: Christian Piendl, 0157-85069483, [cp-abovelights@t-online.de](mailto:cp-abovelights@t-online.de)

**Schnelle Installation**  
Unsere Ladestationen sind für eine sehr einfache Installation vorbereitet. Wir bieten auch einen Installationservice an.

**Beste Qualität**  
Durch die Verwendung hochwertigster Materialien und Komponenten geben wir gerne 2 Jahre Garantie. Jede Ladestation verlässt erst nach einem Volltest von mind. 48 Stunden das Werk.

**Intelligente Verbindung**  
Einfacher Fahrzeuganschluss ohne unnötige Kabel.

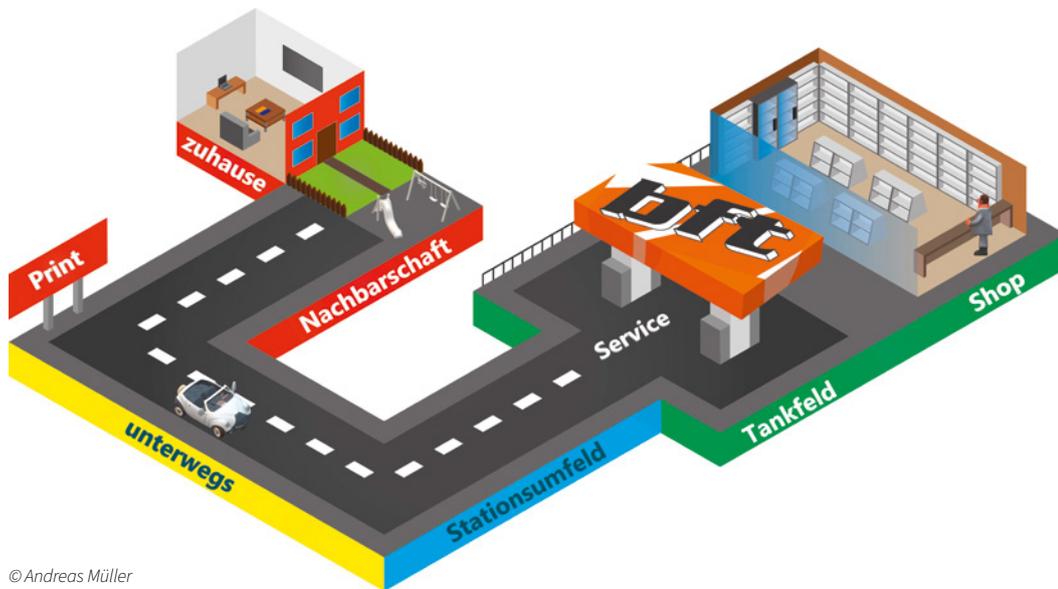
**Intelligente Funktionen**  
Unsere Stationen sind mit einer Vielzahl von Optionen ausgestattet, selbst für unsere anspruchsvollsten Kunden.

**Unterstützung und Anpassung**  
Möchten Sie einige Funktionen an Ihre Wünsche anpassen? Unsere technische Abteilung steht Ihnen jederzeit zur Verfügung.

**Kompatibilität**  
Unsere Ladestationen sind mit allen Elektroautos (Plug-in-Hybrid, Hybrid, Elektro) kompatibel.

PV-Leistung: 102 semitransparente Doppelglasmodule M72, ca. 400 Wp.  
Gesamtleistung ca. 40 kWp

Planung und Installation von kompletten E-Tankstellen; vollständig solar-überdacht mit E-Schnellladesäulen, Bezahlterminal, Kaffeeautomat; auch einzelne Säulen erhältlich. Preis VB nach Größe und Aufwand. Kontakt: Christian Piendl, 0157-85069483, [mail@gridparity.ag](mailto:mail@gridparity.ag)



© Andreas Müller

Gemeinsam gehen die Teilnehmer virtuell den Weg ihrer Kunden ab, von zu Hause, durch die Nachbarschaft, über die Straße bis hin in die Tankstelle und überlegen, an welchen Punkten sie mit dem Kunden kommunizieren können.

Aktionen das Profil schärfen. „Es lohnt sich dabei durchaus, mal in die Zukunft zu schauen und sich zu überlegen, wo man eigentlich in fünf Jahren stehen möchte“, rät Müller.

### Digitale Arbeitsoberfläche

Wie alle anderen Seminarleiter an der bft-Akademie hat sich Müller aufgrund von Corona auf Schulungen im virtuellen Raum umgestellt. Dabei arbeitet er mit dem Online-Tool Padlet, das wie eine Art unendlich große Tafel funktioniert, die sich ran- und weiter wegzoomen lässt. Über einen Link gelangen die Teilnehmer auf die Arbeitsoberfläche und können dort Dokumente, Bilder und verschieden farbige Notizen anpinnen und runterladen. Zu jedem Themenblock des Seminars gibt

es einen Bereich, der durch Pfeile mit anderen verbunden ist und so den inhaltlichen Weg durch das Seminar nachverfolgbar macht.

„Padlet ist die perfekte Möglichkeit, die Customer Journey, also die Kundenerfahrung an der Tankstelle, Schritt für Schritt zu visualisieren“, erläutert Müller die Methodik. Zusätzlich stellt der Seminarleiter Checklisten, beispielsweise für die Einarbeitung oder die Shopoptimierung, auf Padlet zum Download zur Verfügung. Der Vorteil: Die Teilnehmer können jederzeit wieder auf die Arbeitsoberfläche zugreifen und ihr Wissen auffrischen.

Annika Beyer

### Aktuelles Kursangebot der bft-Akademie

- Warenwirtschaft mit HUTH ITAS Vision Professional (online)  
26.10. und 27.10.2021 (9.00 bis 17.00 Uhr)
- Führung ist heute anders – von Motivation bis Konfliktbewältigung (online)  
28.10. und 29.10.2021 (9.00 bis 14.00 Uhr)
- Kein Stress mit dem Stress (online)  
5.11. und 12.11.2021 (9.30 bis 13:00 Uhr)
- Arbeitssicherheit & Gefährdungsbeurteilung  
8.11.2021 (9.00 bis 17.00 Uhr, Präsenz)  
16.12. und 17.12.2021 (9.00 bis 13.00 Uhr, online)
- Zeitmanagement & Selbstorganisation (online)  
25.11. und 9.12.2021 (13.00-16.30 Uhr)