

bft

NACHRICHTEN

Das Magazin für Mitglieder des Bundesverbandes Freier Tankstellen



Titelthema

bft-Jahreshauptversammlung – Jetzt doch nicht als Hybridtagung

Portrait

Annika Beyer für den bft tätig

Verband und Branche

bft-akademie im Interview mit Thomas Cebulla

„Keine Angst vor Veränderung und Entwicklung“

BFT-AKADEMIE IM INTERVIEW MIT THOMAS CEBULLA, RHEINLAND KRAFTSTOFF GMBH

In der zweiten Videobotschaft spricht Ira Roschlau, Leiterin der bft-Akademie, mit Thomas Cebulla, Geschäftsführer der Rheinland Kraftstoff GmbH (RK) über die Anpassungsfähigkeit der Tankstellenbetreiber und wie die Corona-Krise die Digitalisierung und die Personalentwicklung in der Branche fördert.

Thomas Cebulla gibt Einblicke, wie RK und seine ca. 250 Tankstellenpartner den Lockdown bewältigten und wie sie nun mit den veränderten Bedingungen umgehen. Er verrät sein Rezept, wie sich RK auf die Zukunft vorbereitet und was seine Empfehlung für alle Tankstellenbetreiber ist, um aus der Krise gestärkt hervorzugehen.

Ira Roschlau: Wir haben uns in der Mineralölbranche ganz gut über die Corona-Zeit gerettet. Was war bei Rheinland Kraftstoff alles neu und plötzlich anders?

Thomas Cebulla: Zunächst einmal hat uns die Situation genauso geschockt wie jeden anderen und jede andere Branche auch. Die Unsicherheiten, wie wir uns alle verhalten sollen und welche Empfehlungen wir unseren Tankstellenunternehmern und den Mitarbeitern geben sollen, waren zum Anfang sehr groß und wir hatten uns sehr zügig darauf eingelassen, den Handlungsanweisungen des „Robert-Koch-Instituts“ zu folgen. Der von Rheinland Kraftstoff eingerichtete „Krisenstab“ hat sofort seine Arbeit aufgenommen. Die Kommunikation mit den Unternehmern war dabei einer der wichtigsten Punkte.

Neue Hygienevorschriften, Verkaufsverbote, Teilschließungen an den Tankstellen und das Ausbleiben der Kunden an der Säule, verbunden mit Existenzängsten der Unternehmer, haben uns extrem beschäftigt.

Eines voraus: Die Tankstellenunternehmer und ihre Mitarbeiter sind und bleiben meine Helden des Alltags. Wie schnell sie die Vorschriften, den Verkauf auch von neuen Produkten, sichergestellt und beispielsweise eigene Nies-/Spuckschutz-Vorrichtungen umgesetzt haben, um ihre Mitarbeiter und Kunden zu schützen, war einzigartig. Und das ist nur ein Beispiel von vielen.

Intern konnten wir sehr schnell in den „Mobile-Worker“ Modus schalten. Das heißt, wir haben uns entschieden, die Mitarbeiter in das Home-Office zu schicken. Das hat aufgrund unserer digitalen Ausrichtung seit zwei Jahren hervorragend geklappt und war gleichzeitig ein Härtestest für unsere IT, als auch für unsere Prozesse.

Aber es hat hervorragend geklappt. Bis auf eine Mitarbeiterin, die sich um den manuellen Posteingang kümmert – die Post ist leider noch nicht auf dem digitalen Niveau –, konnte das Team außerhalb unseres Büros in Gelsenkirchen ihrer Arbeit nachgehen. Darauf sind wir alle sehr stolz – bis heute!

Aber auch ehrlich – wir haben uns daran gewöhnen müssen. Nicht jeder hat ein Büro, in das er sich für seine Arbeit zuhause zurückziehen kann. Dennoch halte ich uns für privilegiert – die extremen Einschränkungen anderer Branchen hatten wir nicht.

Was war nun neu und anders:

- die Kommunikationswege mit den Unternehmern
- Arbeiten aus dem Home Office / mobiles Arbeiten
- die digitale Arbeit und intensive Kommunikation via Teams/Skype/Zoom
- keine Begegnungen / keine persönlichen Meetings
- extrem viele Termine und Abstimmungen.

Ira Roschlau: Sie hatten schon vor der Corona-Zeit viele Ideen, wie Digitalisierung die Arbeit verbessern kann, aber auch die Weiterentwicklung der Mitarbeiter voranbringt. Allein dieses Format der Videobotschaft ist ursprünglich Ihre Idee gewesen, die wir als bft-Akademie umgesetzt haben. Was denken Sie, hat uns die Corona-Zeit gelehrt und was wird bleiben?

Thomas Cebulla: Die Videobotschaft finde ich sehr gut und ich finde es klasse, dass Sie den Ball in der bft-Akademie direkt aufgenommen haben – so kommen wir heute zu diesem Interview zusammen.

In der Tat hatten wir beide gemeinsam über die Zukunft für Training und Weiterentwicklung gesprochen, weil gerade Rheinland Kraftstoff schon immer sehr aktiv war, um die Mitarbeiter weiter zu entwickeln, als auch den Tankstellenunternehmern Angebote zu unterbreiten.

Für uns ist es sehr wichtig am Ball zu bleiben. Ohne Training wird das nicht gehen – vor allem in Zukunft nicht, bei den neuen Anforderungen, vor die wir gestellt werden. Ob es neue Produkte, Prozesse, Arbeitsweisen, Veränderungen sind, oder die Energiewende. Darin müssen Mitarbeiter und Unternehmer geschult werden.

Meine Erwartungshaltung ist, dass wir sehr unterschiedliche Trainingsmöglichkeiten anbieten müssen. Das ursprüngliche Training im Seminarraum, oder an der Tankstelle wird sicherlich Bestand haben, aber durch Online Schulungen, Webinare oder live-Streams ergänzt werden müssen. Das spart Zeit und ist flexibel für Tankstellen-Unternehmer und ihre Mitarbeiter.

Ira Roschlau: *Eine Art Reset-Knopf zurück zu alten Zeiten gibt es nicht und Sie skizzieren gerade, was alles bleiben wird / könnte. Durch die Corona-Erfahrung sind die Menschen nicht plötzlich offen für Neues. Meinen Sie, dass die neuen digitalen Formate im Lernen, die auch wir als bft-Akademie anbieten, vom Mittelstand angenommen werden? Immerhin muss Lernen völlig neu verstanden werden. Man ist ständig in der Veränderung, im Wandel, in der Weiterentwicklung. Wann ist denn da Zeit für das eigentliche Geschäft? Das sind doch die größten Ängste der Pächter und Stationsleiter.*

Thomas Cebulla: Naja, Angst ist da ein schlechter Berater. Den Veränderungen müssen wir uns stellen, ansonsten werden wir den Anschluss verpassen.

Ich sehe durch digitales Training und neue Informationskanäle, in welcher Form auch immer, eine große Chance, das „bft-Training“ für Ihre Kunden noch attraktiver / moderner und flexibler zu gestalten.

Eine Hürde der Unternehmer war immer, die Mitarbeiter auf Reisen zu schicken – die Personaldecke an den Stationen ist nicht so groß, da hat es immer Engpässe gegeben. Durch digitales und damit flexibles Training kann die Reichweite deutlich erhöht werden. Die Entscheidung eines Tankstellen-Unternehmers, sein Personal auf diesem Weg zu schulen, wird ihm deutlich leichter fallen.

Die Zeit für das Training kann viel besser eingeteilt und in den Geschäftsablauf an der Tankstelle integriert werden. Eigentlich gibt es keine Ausreden mehr. Wir werden uns in Gelsenkirchen, in der Zusammenarbeit mit der bft-Akademie, weiterhin mit Training und Entwicklung intensiv beschäftigen.

Ich wünsche mir auch durch andere Mitglieder des bft eine höhere Auslastung, damit wir das Seminarangebot erweitern können. Die Verantwortung liegt bei uns, ein gutes Angebot für Unternehmer und Mitarbeiter zu erarbeiten.

Wie ich schon beschrieben habe, gibt es Veränderungen, denen wir uns stellen müssen. Das bedeutet, ich brauche Informationen und die dürfen auch meinen Mitarbeitern nicht vorenthalten bleiben.

Ira Roschlau: *Ich danke Ihnen für das Gespräch und die Einblicke, wie RK mit den Herausforderungen der Corona-Zeit umgeht. Hier noch eine Empfehlung der bft-Akademie, der sogenannte **Gruß aus der Küche**, wieder eine kleine Reflexionsübung:*

Wie digital oder online sind Sie bereits unterwegs? Welche Prozesse haben Sie in den letzten drei Monaten umgesetzt bzw. welche wollen Sie in den nächsten drei Monaten umsetzen? Unsere Empfehlung: maximal ein Prozess oder ein Tool pro Quartal. Das sind immerhin vier Projekte bzw. Tools pro Jahr. Da hat man schon viel geschafft! Überfordern Sie weder sich selbst noch Ihre Mitarbeiter. Wie ist das bei Ihnen, Herr Cebulla?

Thomas Cebulla: Wir sind inmitten von Veränderungen und arbeiten permanent an unseren Prozessen und Digitalisierung. Die Kommunikation spielt dabei eine zentrale Rolle. Um auf Ihre Frage zu antworten: Wir haben Kommunikationsprozesse und auch laufende Prozesse optimiert. Es stehen weitere Veränderungen an; deutlich mehr als ein Prozess pro Quartal.

Die originale Videobotschaft und das komplette Interview gibt es wie immer auf der Website der bft-Akademie unter www.bft-akademie.de



Thomas Cebulla im Interview mit Ira Roschlau von der bft-akademie



Unter www.bft-akademie.de können Sie das Interview sehen und hören.