

# Kunden geben wichtige Impulse

Kleine Tankstellen in Ballungsgebieten sind unverzichtbar und die Calpam-Station in Hemmerde nimmt sogar an einem Pilotprojekt teil



Ahmet und Melanie Imran mit Alfons, der am Eingang das Maskentragen erklärt.

**HEMMERDE // Die große Zeit der historischen Bundesstraße 1, die die Niederlande mit Berlin verbindet, liegt lange zurück. Doch macht der Anschluss an die umgebenden Autobahnen besonders kleine Standorte wie die „Calpam Tankstation Hemmerde“ unverzichtbar.**

Kennen Sie das Dorf Hemmerde? Der Ortsteil der Kreisstadt Unna liegt im östlichen Ruhrgebiet, knapp 30 Kilometer vor den Toren Dortmunds. An der 2800-Einwohner-Gemeinde führt

in Sichtweite die Bundesstraße 1 vorbei – eine historische Route, die von den Niederlanden in Richtung Berlin verläuft. Allerdings muss sich die B 1 mittlerweile den Verkehr mit den Autobahnen teilen. Über die A 1 und die A 44 sind die Haupttrouten Sauerland, Kassel, Köln und Bremen abgesteckt. Direkt an der B 1 gelegen, betreibt das Pächterhepaar Ahmet und Melanie Imran seit 2010 im Ort die „Calpam Tankstation Hemmerde“. Fragt man alteingesessene Anwohner, loben sie das Landleben, wenn gleich sich das im Zustrom wenig

widerspiegelt. Nichtsdestotrotz: Verbinden sich berufliche und private Interessen gut miteinander, ist das Wohlgefühl aller Beteiligten an der Calpam-Station zu spüren.

Die Tankstation verfügt über vier Zapfsäulen für alle Kraftstoffe und weitere für Autogas sowie einen 24-Stunden-Tankautomat. Eine benachbarte Autowerkstatt verbindet den Stationszustrom an Fahrzeugen ideal mit dem Angebot an Reparaturarbeiten, Inspektion und Pflege. Eine moderne und nachgefragte Autowaschanlage gehört ebenfalls zum Dienstleistungsangebot der Station.

Der in die Jahre gekommene Shop wurde Ende vergangenen Jahres komplett renoviert und umgebaut. Die Verkaufsfläche ist zwar nur 50 Quadratmeter groß, doch sorgen die Optik der in Hellgrau gehaltenen Inneneinrichtung, die von roten Schrift- und Dekorelementen abge-

## MASKOTTCHEN „ALFONS“

löst wird, sowie die Funktionalität dafür, dass Tankstellenkunden sich schnell zurechtfinden. Die einzelnen Warengruppen sind übersichtlich strukturiert und vermitteln eine verkaufsfördernde Atmosphäre.

Getränke, Süßigkeiten, Speiseeisprodukte, Präsente, die speziell an die jüngsten Kunden gerichtet sind, ausgesuchte Zeitungen und Zeitschriften sowie ein kleines Autzubehörangebot bestimmen das etwa 800 Artikel umfassende Sortiment. Hinzu kommen süße und herzhaft Snacks sowie ein Kaffeeautomat mit einer breiten Auswahl an Heißgetränken. Wer möchte, kann seine Speisen und Getränke in einer kleinen Sitzgruppe entspannt genießen.

Die Tabakwaren bezieht Ahmet Imran ausschließlich über das Großhandelsunternehmen Tobaccoland, das aktuell an der Station ein neues



Den Standort gibt es seit 21 Jahren, Ende 2020 wurde die Station komplett renoviert. Der 50 Quadratmeter große Tankstellen-Shop in Hemmerde ist in den Farben Grau und Rot gehalten.

Warenausgabesystem für Zigaretten testet (siehe den unten stehende Beitrag „Tabakwaren-Verkauf von morgen“). Die Belieferung von Lebensmitteln und Convenience-Produkten liegt in Händen des Neusser Großhändlers Peter Cames. Ein weiterer Service der Calpam-Station ist der Hermes-Paketdienst, wo Kunden ihre Pakete abholen beziehungsweise abgegeben können.

Im Durchschnitt verzeichnet Imran bis zu 600 Verkaufsakte, die sechs Mitarbeiter, die der Pächter im Wechsel einsetzt, bewältigen. Apropos Mitarbeiter: Zu den „wichtigsten Angestellten“ der Calpam gehört „Alfons“. Der imposante Hund der Rasse Landseer ist ein festes Mitglied der Tankstellenfamilie und wird „von allen Kunden geliebt“, verrät Imran. Der Kopf des Maskottchens



ziert sogar werbewirksam einen Rahmen am Shop-Eingang. Dort gibt Alfons verständliche Hinweise, wie die Corona-Maske fachgerecht zu tragen ist.

Ahmet und Melanie Imran schätzen besonders den persönlichen Kontakt zu ihren Kunden. „In unserer Region kennt man sich, es gibt generationsübergreifende Beziehungen. Die meisten unserer Stammkunden, ihr Anteil liegt bei gut 70 Prozent, kennen wir persönlich“, erklärt Ahmed

Imran und ergänzt: „Wir spüren die Kundentreue und es macht einfach Spaß, vertraute Gesichter regelmäßig zu begrüßen. Da ist stets eine kurze Unterhaltung drin. Außerdem resultieren daraus wichtige Impulse, wo wir unser Sortiment ergänzen müssen. So etwas sprechen unsere Kunden direkt an und verstärken dadurch noch die Bindung. Mit diesem guten Gefühl freuen wir uns auch über jeden neuen Kunden“, zieht Imran ein positives Fazit. *kdp*

## WISSENSWERTES

### Calpam-Tankstation Hemmerde

**Anschrift:** Hemmerder Dorfstraße 129; 59427 Unna

**Pächter:** Ahmet Imran

**Öffnungszeiten:** Montag – Freitag 6 – 21 Uhr; Samstag 8 – 21 Uhr; Sonntag 9 – 21 Uhr

**Telefon:** 0 23 08 / 9 30 84 86

Die in Aschaffenburg beheimatete **Calpam Mineralöl-Gesellschaft** betreibt ein Tankstellennetz von 52 Stationen, vorwiegend in Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Hessen und Bayern. Neben den Anwohnern der jeweiligen Regionen gehören noch Berufstätige aus Landwirtschaft, Transport, Industrie und Handwerk zu den Stationskunden.

## Tabakwaren-Verkauf von morgen



Statt des gewohnten Zigarettenregals blicken Stationskunden jetzt auf einen hochauflösenden Monitor mit Produktabbildungen, und Mitarbeiter sehen auf dem Kassen-Display die dazugehörigen Markenkarten (kleines Bild).

**PILOTPROJEKT** Beim „Ewa Wall“-Konzept (siehe DTZ-Shop 3 vom 29. September) ersetzt Tobaccoland das Verkaufsregal hinter der Theke durch einen mit Tabakwaren gefüllten Automaten. Für Kunden verschwinden damit die Zigaretten-schachteln aus dem Blickfeld. An dessen Stelle rücken Produktabbildungen, die auf einem hochauflösenden Monitor dargestellt sind. Das Feinschnittangebot bleibt aber weiter in einem Warenregal daneben bestehen.

Das neue Tobaccoland-Konzept stieß beim Mineralölunternehmen Calpam und dem Spartenleiter Tankstelle, Jürgen Wagner, schnell auf großes Interesse. Neben der Station in Hemmerde wird Ewa Wall aktuell an den Calpam-Standorten in Hille und in Offenbach getestet.

Beim Erfahrungsaustausch in Hemmerde berichtet das Personal von einem problemlosen Ablauf. „Ein Kunde nennt das gewünschte Produkt und der Kassierer wählt im Kassen-Display die entsprechende Markenkarte aus. Wer ein Smartphone bedienen kann, findet sich auch sofort auf der Marken- und Kassentastatur zurecht“, heißt es aus dem Kreis der Angestellten. Konstantin Pop, Großkundenmanager für das Tankstellengeschäft, und Juan Atanes Ferreiro, Leiter Geschäftsentwicklung bei Tobaccoland, waren in der Runde aufmerksame Zuhörer.

Die Vorteile des Systems liegen laut Aufsteller in der Warensteuerung und der Kontrolle des Füllrhythmus über die Tobaccoland-Zentrale. An der Tankstelle entfallen Warendisposition und -annahme sowie das Lagern,

Kontrollieren und Einräumen der Ware. „Damit gehören Inventurdifferenzen der Vergangenheit an. Die Hard- und die Software kommen direkt von Tobaccoland und ersetzen die Warenregale“, teilen die Verantwortlichen mit und betonen, dass man einen individuell zugeschnittenen Service für jeden Interessenten bieten könne, und das Ewa Wall mit jedem Kassensystem kompatibel sei.

Derzeit werden bei Tobaccoland die Umsatzdaten in den Teststationen erfasst. Der Vergleichszeitraum lasse eine stabile bis steigende Umsatzentwicklung erkennen, heißt es aus dem Unternehmen. Man werde weitere Einzelheiten mitteilen. Tabakwaren haben im Tankstellengeschäft wegen ihrer Umsatzstärke eine große Bedeutung. Fragen nach Ertrag und Rendite dürften sich stellen. *kdp*

Anzeige

# 50

CIG

# 14.-

## SMART

## DEAL

NEU 5XL-PACK

- ▶ Elixir Red jetzt im 50er-Pack
- ▶ Umsatz und attraktive Marge
- ▶ Top-Qualität zum günstigen Preis

Rauchen ist tödlich

Fotos: kdp