

Juli 2010

G 6626

tankstelle

www.tankstelle-magazin.de

BIG
MINDEN

Mit den
offiziellen
Verbands-
nachrichten

Wasseraufbereitung, Portal-
anlagen, SB-Waschtechnik:

Wasser marsch!

TITEL

„Tankstelle des Jahres“ gesucht
– Bewerberinfos **Seite 6**

CONVENIENCE

Gut eingerichtet Ware optimal
präsentieren **Seite 23**

TECHNIK

So werden Sie Reifen-
Servicepartner **Seite 40**

WIRTSCHAFT

Den richtigen Tankstellen-
verband auswählen **Seite 47**

CLUB

Wichtig bei der Umsatzsteuer-
Nachschau **Seite 58**

Chancen erkennen und nutzen



Nicht nur Endverbraucher, auch Tankstellen und Kfz-Werkstätten bestellen immer häufiger ihre Reifen im Internet. Das spart Zeit und Lagerkapazität. Doch um etwaigen Lieferschwierigkeiten aus dem Weg zu gehen, ist es für den Tankstellenunternehmer wichtig, dass er den richtigen Partner in der Hinterhand hat. Zum Beispiel einen zuverlässigen Großhändler wie Reifen Göggel (Gammertingen), der über einen Online-Shop verfügt und Just-in-time-Belieferung garantiert. Weitere Bezugsquellen sind Einkaufskooperation, Franchise-Ketten – und das Internet, das auch in dieser Hinsicht immer mehr an Bedeutung gewinnt. Beispiel: Der in Würzburg angesiedelte Deutsche Brennstoffvertrieb (DBV), der seinen Kunden, darunter zahlreiche Tankstellen, auf einer Online-Plattform (www.dbv.eu) per kostenlosem Account einen Zugriff auf rund 10 000 verschiedene Pkw-Reifen und über 80 Fabrikate plus Felgen bietet. Dabei übernimmt der DBV die Rolle als Großhändler, der direkt mit den Kunden abrechnet.

Reifenkauf ist Vertrauenssache

Ebenfalls auf E-Commerce setzt Tyre 24 – mit einem wesentlichen Unterschied. Denn das Unternehmen aus Kaiserslautern fungiert über die Online-Plattform www.tyre24.de (Account: ab 22 Euro monatlich) quasi als Vermittler zwischen dem Einzelhandel und rund 200 Reifen- und Felgengroßhändlern. Daneben betreibt Tyre 24 die kostenlose Preis-Suchmaschine www.reifen-vor-ort.de, die den Autofahrer zum nächstgelegenen Reifengeschäft führt, das auf der Online-Plattform gelistet ist.

Dieses Beispiel zeigt nicht nur die Vorteile des Internets, sondern auch, dass sich die virtuelle Welt für den Einzelhändler zu einem zusätzlichen Konkurrenten im Wettbewerb um den Endkunden entwickelt hat. Doch Bange machen gilt nicht. Zwar recherchieren 90 Prozent der Internetnutzer vor dem

Online-Shops entwickeln sich für den Reifenhändler zwar zunehmend zur Konkurrenz – eröffnen aber auch neue Chancen. Wir verraten Ihnen, wie Sie das Internet als zusätzliche Bezugsquelle nutzen können. Gleichzeitig zeigen wir auf, welche Möglichkeiten Sie haben, um sich als Servicepartner vor Ort gegenüber den virtuellen Welten zu profilieren.

Reifenkauf am PC – aber nach Erhebungen des Bundesverbands Reifenhandel kaufen nur vier bis acht Prozent der Endverbraucher ihre Pneu tatsächlich im Online-Shop. Weil Reifenkauf nicht nur eine Preisfrage, sondern nach wie vor in erster Linie Vertrauenssache ist. Deshalb sollten Sie die Vorteile, die die reale Welt bietet, bewusst ausspielen:

- Schaffen Sie Anreize, dass der Kunde Ihr Angebot wahrnimmt, zum Beispiel durch eine Tasse Kaffee oder kostenlose Reifenhüllen.
- Überzeugen Sie durch Ihr Fachwissen.
- Machen Sie deutlich, dass es beim Reifenkauf um Sicherheit und Qualität geht.
- Stellen Sie Ihr Preis-Leistungsverhältnis in den Vordergrund, das auf die individuellen Kundenbedürfnisse zugeschnitten ist.
- Verweisen Sie auf Ihre Stärken als Servicepartner vor Ort.

Selbst wenn der Autofahrer mit brandneuen, online gekauften Reifen vor Ihnen steht und nur eine Montage wünscht, sollten Sie ihn nicht als Kunden zweiter Klasse behandeln. Montieren Sie die Reifen zum üblichen Preis – und überzeugen Sie ihn, dass er am besten beim Fachmann aufgehoben ist. Dadurch eröffnet sich die Chance, in der nächsten oder übernächsten Saison einen neuen Stammkunden zu gewinnen. Ein wichtiges Instrument zur Kundenbindung

Die Preis-Suchmaschine www.reifen-vor-ort.de führt den Kunden zum nächsten Reifenhändler, der auf der Online-Plattform gelistet ist.

Die Plattform www.tyre24.de ist eine Schnittstelle zwischen Einzelhandel und 200 Reifen- und Felgengroßhändlern.



sind auch Serviceleistungen wie der Verleih von Schneeketten oder Jetboxen. In diese Kategorie fällt auch die Einlagerung der Räder. Auf diese Weise sind Sie in der Folgesaison automatisch der erste Ansprechpartner für Ihren Kunden und können ihm sofort ein Angebot unterbreiten, wenn ein neuer Satz Reifen fällig wird.

Ebenfalls punkten können Sie in Sachen Convenience mit Leistungen, die mit ge-

wissen technischen Grundkenntnissen, Zeitaufwand und schmutzigen Händen verbunden sind. Dazu gehören beispielsweise die Kontrolle und das Auffüllen von Öl, Scheibenreiniger- oder Bremsflüssigkeit, ein Check von Auspuff, Stoßdämpfern und Bremsen oder eine Grundreinigung des Fahrzeugs von innen und außen.

Text: **Gerhard Hörner**
hoerner@tankstelle-magazin.de

WINTERREIFEN

Immer mehr rüsten um

Die Zahl der Umrüstverweigerer hat sich halbiert. Alter und Restprofil der bei der Umfrage untersuchten Reifen lassen für den kommenden Herbst eine stabile Nachfrage erwarten.

- Ganzjahresreifen
- Sommerreifen, im Winter gefahren
- Winterreifen

