



# Zukunftskonzept der star Tankstellen erreicht Projekt-Meilenstein

Die ORLEN Deutschland GmbH macht große Fortschritte bei der Umsetzung ihres neuen Tankstellenkonzepts: Mit der Berliner Station an der Altentreptower Straße 2 wurde bereits der 50. Standort der Tankstellenmarke star modernisiert und umgerüstet. Die ersten Ergebnisse überzeugen: Neben einer deutlichen Umsatzsteigerung im star café konnte auch eine höhere Verweildauer festgestellt werden.

Um die star Tankstellen zukunftssicher für neue Kundenbedürfnisse wie insbesondere die unterwegsversorgung und für neue Mobilitätslösungen aufzustellen, entwickelte ORLEN Deutschland ein neues star Tankstellenkonzept, dessen Roll-out 2017 startete (POS-kompakt berichtete in Ausgabe 4-2017). 200 der über 580 star Standorte werden dabei von der klassischen Tankstelle mit Shop zum gastronomischen Treffpunkt mit Wohlfühlatmosphäre umgewandelt. Das Konzept ist modular angelegt und eignet sich für kleine als auch große Stationen und damit für eine große Zahl der bestehenden Standorte, so dass auch ein Großteil der Tankstellenpartner davon profitiert.

## Ganzheitliches Konzept für star Tankstellen

Das Konzept verbindet tanken und relaxen: Der Fokus der neuen Gestal-

tung liegt dabei auf dem gastronomischen Bereich. Er ist in warmen Holzönen gestaltet und lädt zum Erholen auf verschiedenen Sitzmöglichkeiten für jeden Anlass und für alle Zielgruppen ein. Das Angebot umfasst ein klares Kernsortiment mit einem erweiterten Bistro-Sortiment mit warmen und kalten Snacks. Dazu gibt es Kaffee, der in Kooperation mit dem Kaffeetraditionsunternehmen Dallmayr ausgeschenkt wird. Daneben sind neue Eigenmarken- und Selbstbedienungsmodule integriert.

Der star Shop ist davon räumlich meist etwas abgetrennt. Er bietet preiswerte und qualitativ hochwertige Eigenmarkenprodukte für die Verpflegung unterwegs sowie beim Autozubehör. Der gesamte Shop präsentiert sich offen und übersichtlich. Verbundenheit zur Stadt verbildlicht star mit starken visuellen

Elementen. Großformatige Bilder mit den Sehenswürdigkeiten der jeweiligen Stadt oder des jeweiligen Ortes sind nicht nur ein Zeichen für die lokale Verankerung, sondern sind auch ein Bekenntnis zur gelebten Nachbarschaft der Tankstellen.

Neben dem Wohlfühl-Ambiente geht es ORLEN Deutschland zudem um die bessere Information der Kunden durch eine neuartige Digitalisierung. Aufmerksamkeitsstark werden beispielsweise Angebote in Echtzeit zu jeder Tageszeit vermittelt. Mit eigens für star entwickelten Digital Signage-Elementen, wie etwa dem innovativen LED-Eingangsportale, ist star Innovator in der Tankstellen-Branche und im Retail-Bereich. Als „Tor zum mobilen Mensch“ ermöglicht es eine neue Form des Category Managements, mit der star sich in der Branche deutlich abhebt.



◀ *Das innovative Zukunftskonzept der star Tankstellen erreichte jetzt mit der Umrüstung des 50. Standorts einen Projekt-Meilenstein. Umsatzsteigerungen und eine höhere Verweildauer bestätigen den Erfolg des ganzheitlichen Tankstellenkonzepts.*

▼ *Jennifer Bulst, die Tankstellenpartnerin des 50. Standorts an der Altentrepptower Straße 2 in Berlin freut sich mit ihrem Team über die gelungene Modernisierung.*

*Alle Fotos: © Orlen*



Das neue Konzept bedeutet auch mehr Komfort und Effizienz, insbesondere im Bereich der Autowäsche mit digitalen Services wie „Drive-In“ und „Wash & Pay“ zur Verkürzung der Wartezeiten. Daneben gibt es weitere Serviceleistungen für Kunden je nach Nachfragesituation vor Ort, z. B. Geldautomaten oder DHL-Packstationen. Wichtiger Bestandteil sind auch die Tankmöglichkeiten für alternative Kraftstoffe. So werden zum Beispiel Wasserstoffzapfsäulen getestet und als einer der Ersten fördert star kombinierte AdBlue-Tankanlagen für PKW und LKW.

### **Positive Ergebnisse der erfolgreichen ersten Projektphase**

Nach dem Umbau der ersten 50 Stationen wurden die Erwartungen weit übertroffen. Es zeigt sich eine deutliche Steigerung beim Kaffeeumsatz

und bei den Bistroprodukten. An vielen Standorten wurde aufgrund des Kundenzuwachses bereits ein zweiter Kaffeeautomat aufgestellt. Auch die Kombination von Bedienung und Selbstbedienung wird von den Kunden gut angenommen. Ebenfalls steigt die Verweildauer in den star cafés erheblich. Von dem neuen Konzept und dem Mehrumsatz profitieren somit auch die star Partner.

### **ORLEN liegt gut im Plan: 200 Stationen bis Ende 2021**

Das Konzept wird beim Roll-out kontinuierlich erweitert. So werden die Schulungen für Partner in einem noch kürzeren Rhythmus intensiviert, um sie noch besser zu integrieren, und die Sortimente weiter optimiert. Ziel ist es, immer wieder die ideale Mischung zwischen bewährten und neuen Produkten zu finden.

„Für unsere Organisationsgröße ist die bereits realisierte Anzahl von 50 Stationen in so kurzer Zeit einzigartig“, betont Waldemar Bogusch, Vorsitzender der Geschäftsführung von ORLEN Deutschland. „Es zeigt, wie agil und flexibel wir bei der Umsetzung unserer Projekte sind. Dabei ist es uns auch ein besonderes Anliegen, in die Tankstellen in kleineren Ortschaften zu investieren.“ Im Jahr 2019 sollen mindestens 40 weitere Tankstellen umgebaut werden. Die Marke von 100 star Stationen mit dem Innovationskonzept wird dann voraussichtlich in der zweiten Jahreshälfte erreicht werden und der 200. Standort wird planmäßig bis Ende 2021 umgerüstet sein. „Bis dahin werden noch zusätzliche digitale Elemente in das Konzept integriert und auch die Vernetzung aller Tankstellen-Services weiter ausgebaut,“ ergänzt Waldemar Bogusch.

Jennifer Bulst, die Tankstellenpartnerin des 50. Standorts an der Altentrepptower Straße 2 in Berlin zeigt sich von dem Umbau begeistert: „Man sieht deutlich, dass star sich ganz klar an den Bedürfnissen der Kunden orientiert hat. Auch das Team freut sich über das neue Arbeitsumfeld.“ Jennifer Bulst betreibt den Standort seit Januar 2016. Für sie und ihr Team ist die Modernisierung ein großer Schritt, der zeigt, dass star der richtige Partner ist und auch in Zukunft bleiben wird. ♦