

Autobahn Tank & Rast



Tanken, Rasten, Übernachten – das sind die drei Geschäftsbereiche von Autobahn Tank & Rast. Entlang den Autobahnen Deutschlands betreibt das Unternehmen ein flächendeckendes Netz mit rund 370 Raststätten und rund 340 Tankstellen. 500 Millionen Reisende besuchen jährlich die Servicebetriebe. Bis 1998 war Tank & Rast ein Staatsbetrieb. Inzwischen hat sich der Raststättenbetreiber vom reinen Versorgungs- zum Serviceunternehmen gewandelt. Das bekannte Toilettenkonzept SANIFAIR ist der sauberste Beweis dafür.

Vom Versorger zum Serviceunternehmen

„Die Leute erwarten Frische.“ Oliver Schwarzkopf zeigt auf die bunte Salatbar, auf die jeder Gast an der Autobahnraststätte Siegburg Ost zugeht, wenn er das Restaurant betritt. Gesunde Salate, Rohkost und frisches Gemüse, dazu Fisch, Fleisch oder Vegetarisches – hier ist für jeden Geschmack etwas dabei. Um die Mittagszeit ist die Gaststätte gut gefüllt. Geschäftsreisende, Familien mit Kindern, Trucker und Monteure teilen sich den Raum. Im Shop schräg gegenüber gibt es Zeitschriften, Getränke, Süßigkeiten und kleine Geschenke, eben all die Dinge, die Reisende brauchen. Fast jeder von ihnen besucht das stille Örtchen, an den Autobahnen besser bekannt unter dem Namen SANIFAIR. Gegen ein geringes Entgelt erhält man Zutritt zum

»

Sanitärbereich und bekommt dafür einen Wert-Bon. Der Bon kann in den Raststätten oder in den Shops eingelöst werden. „Nur wenn die Toiletten sauber sind, machen die Leute Rast“, weiß Schwarzkopf. Über die Autobahn führt eine Brücke zum Hotel an der Raststätte Siegburg West. Tanken, Rasten, Übernachten – das Serviceangebot von Tank & Rast ist umfassend.

Marktführer mit 500 Millionen Gästen

Schwarzkopf ist als Regionalleiter Süd für über 80 Standorte zuständig. Beispielsweise für die Rastanlage Inntal West, an der A 93 in Richtung Österreich gelegen. Jeder Urlauber, ob nun auf dem Weg in den Süden oder in die Berge zum Skifahren, ist hier schon einmal vorbeigekommen. Viele haben auch gerastet, Tendenz steigend. „Weil der Verkehr zunimmt und weil wir die Anlage völlig neu gebaut haben“, so Schwarzkopf. Die alte Raststätte wurde abgerissen und eine sogenannte Kompaktanlage gebaut. Ohne bei Regen nass zu werden, erreichen die Reisenden nun trockenen Fußes Tankstelle, Shop und Restaurant, weil die Einheiten durch Glasdächer verbunden sind. Im Restaurant und auf der Terrasse finden 120 Gäste Platz. Neben regionalen Spezialitäten werden internationale Speisen und Getränke angeboten, etwa an der Barilla-Pastabar, der Nordsee-Theke und der Lavazza-Kaffeebar. Autobahn Tank & Rast kooperiert mit zahlreichen bekannten Marken. Selbstverständlich gibt es in Inntal West auch eine SANIFAIR-Anlage. An Spitzentagen wird sie von bis zu 2.500 Reisenden aufgesucht. Dass sie immer sauber ist, liegt an den geschulten Reinigungskräften – und an der modernen SANIFAIR-

„Trotz Wirtschaftskrise hat das Unternehmen eine gute Entwicklung genommen. Das ist auch gut für die Arbeitsplätze.“ Oliver Schwarzkopf, Regionalleiter Vertriebsgebiet Süd

Technologie: Selbstreinigende WC-Brillen, wasserlose und damit höchst umweltfreundliche Urinale sind deren Kennzeichen.

Über 3 Millionen Euro hat Tank & Rast in den Neubau

Inntal West gesteckt. Eröffnung war zum Auftakt der Skisaison 2005. Auf der gegenüberliegenden Seite lädt Inntal Ost zur Rast ein. Diese Anlage wurde 2007 komplett neu gebaut. 370 Raststätten betreibt Tank & Rast entlang des gesamten Autobahnnetzes in Deutschland. Rund 500 Millionen Reisende besuchen jährlich die Servicebetriebe des Unternehmens, das einen Marktanteil von 90 Prozent hat. Der ist deswegen so hoch, weil es die Bundesregierung einst als hoheitliche Aufgabe ansah, Reisende auf den Autobahnen mit Kraftstoff zu versorgen. 1998 wurde das Unternehmen privatisiert, Tank & Rast übernahm die Immobilien und investierte massiv in den Ausbau der Raststätten: 600 Millionen Euro flossen in den vergangenen zehn Jahren in Neubauten und Renovierungen. Seit 2005 ist Terra Firma Gesellschafter des Unternehmens, und 2007 stieg RREEF, die Infrastruktursparte der Deutschen Bank, als zusätzlicher Gesellschafter bei Tank & Rast ein.

Fast alle Betriebe von Tank & Rast werden verpachtet. Darüber hinaus entwickelt das Bonner Unternehmen gemeinsam mit den Pächtern das gastronomische Angebot sowie die Sorti-

mentsstruktur. „Wir haben das Know-how, wie Sortimente gestaltet und Produkte platziert werden müssen, damit der Kunde das findet, was er sucht“, erklärt Schwarzkopf. Und dass die Geschäfte gut laufen, ist ihm vor allem in den heutigen wirtschaftlich schwierigen Zeiten ein großes Anliegen. Mit welchen Produkten das am besten funktioniert, testet das Unternehmen in Raststätten, die es selbst betreibt. Das Unternehmensimage beschreibt der Regionalleiter so: „Wir haben uns von einem reinen Versorgungs- zu einem echten Serviceunternehmen gewandelt.“ Externe bestätigen dies: Der ADAC bescheinigt Tank & Rast das familienfreundlichste Raststättenetz in Europa.

Großes Bedürfnis nach Sauberkeit

Das ist mit ein Verdienst von Michaela Böke. Die 29-Jährige hat Architektur studiert und im Mai 2008 zunächst die Elternzeitvertretung für eine andere Architektin bei Tank & Rast übernommen. „Ich war für die Qualitätssicherung an den Um- und Neubauten zuständig.“ Allerdings nur vier Monate. Denn während der Vertretung wurde eine neue Stelle geschaffen, für die sie sich interessierte: Bauprojektleiterin Sonderprojekte. Böke bewarb sich und wurde genommen. Seit Oktober 2008 achtet sie nun darauf, dass neue SANIFAIR-Anlagen termingerecht und unter Einhaltung der Kosten- und Qualitätsvorgaben errichtet werden, und zwar außerhalb des Autobahnnetzes: etwa in der Ernst-August-Galerie, einem Einkaufscenter in Hannover, oder dem Hauptbahnhof in der Hauptstadt Niedersachsens. „Das Interesse an dem Konzept ist groß, weil die Menschen überall das Bedürfnis nach sauberen Toiletten haben“, so Böke.

Auch deshalb verabschiedet sich das Unternehmen langsam, aber sicher von seinem alten Image und baut mit Serways ein neues Markenzeichen auf. Unter diesem Dach sind in den Restaurants starke Marken wie Barilla oder die eigene Gastronomiemarke Gusticus vertreten. In den Tankshops wird Kaffee von Dallmayr und Jacobs verkauft, und aus den Zapfsäulen fließen die Kraftstoffe aller großen Mineralölkonzerne, von Aral bis Total. SANIFAIR ist heute schon das Synonym für saubere Toiletten.

„Die Kollegen sind freundlich, ausgesprochen hilfsbereit. Alles läuft hier sehr unkompliziert und direkt ab.“ Michaela Böke, Bauprojektleiterin Sonderprojekte

Service spielt in der Unternehmenskultur von Tank & Rast eine große Rolle. „Bevor ich meine Stelle angetreten habe, bekam ich ein Paket nach Hause geschickt. Darin war ein Ordner mit allen für mich wichtigen Unterlagen und der Einarbeitungsplan.“ Das fand Michaela Böke gut, denn so wusste sie, was auf sie zukam. Erst einmal in der Firma, stellte sie fest: „Die Kollegen sind freundlich, ausgesprochen hilfsbereit. Alles läuft hier sehr unkompliziert und direkt.“ In einem mittelständischen Unternehmen sind die Wege kurz, die Hierarchien flach, und jeder wird gebraucht. So bekam Böke rasch Verantwortung übertragen. Ihre vertragliche Arbeitszeit beträgt 39 Stunden, Überstunden kann sie in Form von Gleitzeit ausgleichen.

»

Ausgezeichnetes Trainings- und Schulungskonzept

Tank & Rast beschäftigte zum Jahresende 2008 exakt 246 Mitarbeiter. „Durch neue Projekte entstehen neue Arbeitsplätze“, weiß Personalreferentin Melanie Calvi. Weil das Unternehmen viele Branchen abdeckt – Mineralöl, Gastronomie, Einzelhandel, Hotellerie –, werden Spezialisten der unterschiedlichsten Fachrichtungen gebraucht. Das können Wirtschaftswissenschaftler, Informatiker, Bauingenieure, Architekten, Juristen, Geistes- und Sozialwissenschaftler sowie Ökotröphologen sein. Aber auch Bewerber mit klassischer Ausbildung in der Gastronomie oder der Hotellerie haben Chancen auf einen Job bei Tank & Rast. Für alle gilt laut Calvi: „Wir

„Wir brauchen teamorientierte und kommunikative Mitarbeiter, die sich einbringen und weiterentwickeln wollen.“

Melanie Calvi, Referentin Personalentwicklung/
Aus- und Weiterbildung

brauchen teamorientierte und kommunikative Mitarbeiter, die sich einbringen und weiterentwickeln wollen.“

Tank & Rast trägt dazu seinen Teil bei, und zwar auf höchstem Niveau. Nicht nur die eigenen Mitarbeiter, sondern auch die

Service-Mitarbeiter der Pächter werden umfassend geschult. Das interne Trainingskonzept zum „ServiceManager“ ist vom Berufsverband der Verkaufsförderer und Trainer e.V. 2009 mit Gold ausgezeichnet worden. In einem theoretischen und praktischen Prozess werden Mitarbeiter in den Raststätten zu internen Trainern geschult. Deren Aufgabe ist es, als ServiceManager den Kollegen Servicementalität sowie den bewussten Umgang mit dem Kunden zu vermitteln und für eine hohe Servicequalität zu sorgen. Die Beratung der Servicebetriebe hat einen hohen Stellenwert bei Tank & Rast, sei es im Service, beim Produktportfolio oder in einem aussagekräftigen Rechnungswesen. In all diesen Fällen stellt das Unternehmen seinen Vertragspartnern kompetente Ansprechpartner zur Verfügung.

Der Einstieg bei Tank & Rast erfolgt immer direkt, meist im Rahmen eines Projekts. Wie Michaela Böke erhalten alle neuen Mitarbeiter rechtzeitig vor Arbeitsbeginn ein Paket mit Informationen. Darin ist der Einarbeitungsplan enthalten, in dem festgelegt ist, wann der Neuling welcher Führungskraft vorgestellt wird. Nach etwa vier Wochen wird er in rund 30 Gesprächen alle Manager im Unternehmen kennengelernt haben und wissen, was in deren Bereich oder Abteilung gemacht wird. Im jährlich stattfindenden Mitarbeitergespräch wird der Weiterbildungsbedarf ermittelt, etwa spezielle Kenntnisse für ein neues Projekt oder Führungskompetenz für Mitarbeiter, die Karriere machen wollen. Jede vierte Führungskraft stammt aus den eigenen Reihen.

Das Einstiegsgehalt für Hochschulabsolventen liegt zwischen 45.000 und 50.000 Euro. Für besonders erfolgreich abgeschlossene Projekte erhalten die Mitarbeiter zudem Prämien. Eine Kantine, Zuschüsse zu Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln und Rückengymnastik-Kurse sind weitere Leistungen des Unternehmens. „Damit vor allem Eltern ihrer Doppelrolle gerecht werden können, sind wir eine Kooperation mit einem Kindergarten und einer Kindertagesstätte eingegangen, bieten je nach Position die Möglichkeit, im Homeoffice tätig zu werden, und flexible Arbeitszeiten an“, zählt Melanie Calvi auf.

Ausbau des Serviceangebots

„Trotz Wirtschaftskrise hat das Unternehmen eine gute Entwicklung genommen. Das ist auch gut für die Arbeitsplätze“, sagt Regionalleiter Schwarzkopf. Selbst wenn es sich zunächst unlogisch anhört: Tank & Rast hat 2009 davon profitiert, dass die Deutschen aufgrund der Wirtschaftskrise sparen mussten. Weniger Flugreisen sorgten für mehr Bewegung auf den Autobahnen. Und das Unternehmen modernisiert die Übernachtungsmöglichkeiten sukzessive. Bislang werden zwischen Flensburg und dem Inntal rund 50 Hotels betrieben. Durch eine Kooperation mit dem französischen Unternehmen B&B Hotels hat Tank & Rast den Grundstein für ein modernes und für Reisende günstiges Hotelkonzept gelegt. Sechs B&B-Hotels sind bereits im Netz integriert; eines wurde neu gebaut, fünf weitere aufwendig umgebaut.

„Wir wollen bei den Hotels wie in unseren anderen Geschäftsbereichen einen für unsere Gäste einheitlichen und verlässlichen Qualitätsstandard erreichen“, betont Schwarzkopf. Die Häuser werden auf Franchise-Basis betrieben, und bis Ende 2010 soll das Angebot für die Reisenden auf 10 B&B-Standorte ausgeweitet werden. Einige neue Mitarbeiter werden dann wohl in diesen Projekten tätig sein und mit ihren Kollegen dafür sorgen, dass Reisende auf deutschen Autobahnen nicht nur immer Sprit haben, frisches Essen serviert bekommen, einkaufen können und saubere sanitäre Anlagen vorfinden, sondern zunehmend auch in frisch bezogene Betten schlüpfen können, um am nächsten Tag ausgeruht und ausgeschlafen ihre Reise fortzusetzen.

