



PRESSEINFORMATION

Autobahnrastanlagen überzeugen durch erstklassigen Service und freundliches Personal

- **Raststätten und Tankstellen mit dem besten Service werden prämiert**
- **Kontinuierliche Verbesserung des Servicenniveaus in nahezu allen Betrieben**

Bonn, 20.02.2008. Den ersten Platz im Wettbewerb um den besten Service erhält in diesem Jahr die Autobahntankstelle Hösel (A3), gefolgt von der Raststätte Göttingen Ost (A7) auf dem zweiten Platz und der Raststätte Aachener Land Süd (A4) auf Rang drei. Zu diesem Ergebnis kam der Raststättenbetreiber Autobahn Tank & Rast bei der Bewertung von über 180 Servicebetrieben, die sich aktiv an der Einführung und Umsetzung eines Servicemanagements in ihren Betrieben beteiligen.

Im Rahmen des konsequent verfolgten Modernisierungskurses ist es das erklärte Ziel von Tank & Rast, an allen Tankstellen und Raststätten einen einheitlich hohen Service- und Qualitäts-Standard zu bieten. Das Maßnahmenpaket reicht dabei von der baulichen Modernisierung der Rastanlagen bis hin zum kompletten Neubau sowie umfangreichen Schulungen des Servicepersonals.

Die regelmäßige Überprüfung der Betriebe auf Freundlichkeit und Qualität ist nur ein Element des ausgefeilten Systems zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Beispielsweise werden Mitarbeiter zum „ServiceManager“ ausgebildet und sorgen dafür, dass unter Einbeziehung des gesamten Servicepersonals eine systematische Steigerung des Kundenzufriedenheitsniveaus erreicht wird.

Autobahn Tank & Rast hatte im Zeitraum von Januar bis Dezember 2007 alle am Wettbewerb beteiligten Raststätten und Tankstellen mit so genannten „Mystery-Checks“, also unangekündigten Service- und Qualitätskontrollen, mehrfach geprüft. Die Tests werden von einem externen Institut durchgeführt. Getestet wurden Faktoren, die nachweislich zur Kundenzufriedenheit beitragen. Besonders honoriert wurde von den Testern freundliches Verhalten, kundenorientierte Kommunikation, ein gepflegtes Erscheinungsbild der Mitarbeiter, geringe Wartezeiten, ständige Aufmerksamkeit des Servicepersonals, geprüfte Qualität und Frische sowie absolute Sauberkeit.

Der Qualitätskurs von Tank & Rast zeigt Wirkung: Im Durchschnitt erhielten die getesteten Servicebetriebe in allen Kategorien sehr gute bis gute Bewertungen. Im Vergleich zum Vorjahr konnten die teilnehmenden Betriebe ihr Servicenniveau sogar nochmals verbessern.

Kundenumfragen bestätigen ebenfalls die guten Ergebnisse der Mystery-Checks. Aktuell geben rund 83% der Tank & Rast-Kunden an, sie seien mit Qualität und Angebot der Servicebetriebe zufrieden oder sehr zufrieden. 2003 noch hatte dieser

Wert bei rund 61% gelegen. Die Betriebe von Tank & Rast liegen inzwischen bei den jährlichen Raststättentests, u.a. des ADAC, regelmäßig europaweit an der Spitze.

Die Autobahn Tank & Rast ist der führende Anbieter von Gastronomie, Einzelhandel, Hotellerie und Kraftstoff auf den Autobahnen in Deutschland. Sie betreibt mit ihren Pächtern im deutschen Autobahnnetz rund 340 Tankstellen und rund 370 Raststätten (einschließlich 50 Hotels). Rund 500 Millionen Reisende besuchen jedes Jahr die Servicebetriebe der Tank & Rast.

www.tank.rast.de

www.serways.de

www.sanifair.de

Pressekontakt:

Autobahn Tank & Rast Holding GmbH

Andreas Rehm

Unternehmenskommunikation

Tel.: +49 (0) 2 28 9 22-2770

Fax: +49 (0) 2 28 9 22-4230

E-Mail: andreas.rehm@tank.rast.de