



### EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser,

die vergangenen Monate haben wir „auf der Überholspur“ hinter uns gelassen: Viele Neuerungen standen an – allen voran die grundlegende Erweiterung des Unternehmensportfolios zu einem ganzheitlich ausgerichteten Energiehändler.

Es steht außer Frage, dass die Schwerpunkte künftig einerseits auf der Auswahl der effizientesten Technologien und andererseits auf der Entscheidung für den zukunftsweisenden Energieträger gesetzt werden. Kunden legen verstärkt Wert auf einen Energie-Mix, bei dem sie selbst bestimmen können, wann sie wie heizen. Dem tragen wir Rechnung und bieten unseren Kunden die Kombination sämtlicher Energieträger – von Öl über Pellets bis hin zu Erdgas und Solarenergie. Sicher ist eines: Es wird in Zukunft nicht mehr nur die eine Energieform geben.

Ebenso hat sich in punkto Erdgas einiges getan: Zahlreiche Unternehmen sowie Privatkunden haben den Anbieterwechsel hin zu Knittel MobileEnergie vollzogen und erhalten ab sofort AVIA my-Gas.

Viele weitere Anregungen finden Sie auf den nächsten Seiten.

Ihre Uta Knittel-Weber  
und Ihr Udo Weber

### „Hier stimmen Preis, Leistung und Service“

#### Einfach und bequem: Alle Energieträger aus einer Hand

**Fulda.** „In Zukunft legen Kunden verstärkt Wert auf einen Energie-Mix, bei dem sie selbst bestimmen können, wann sie wie heizen“, zeigt sich Knittel-Geschäftsführer Udo Weber überzeugt. Auf diesen Trend hat das Unternehmen Knittel MobileEnergie bereits vor Monaten reagiert und das Produktportfolio grundlegend erweitert: zum Energiehändler mit Vollsortiment – von Heizöl über Pellets bis hin zu Erdgas. „Inzwischen wurde auch Strom in unsere Produktpalette integriert. Damit erhalten Kunden alle Energieträger aus einer Hand – das ist bequem und garantiert eine hohe Energieeffizienz sowie erhebliche wirtschaftliche Vorteile.“

Die Erfahrung zeigt: „Viele Kunden schrecken vor einem Anbieterwechsel zurück, da sie die damit verbundene Bürokratie fürchten und sich sorgen, dass die Energieversorgung unterbrochen werden könnte“, erklärt Knittel-Geschäftsführer Ulrich von Keitz.

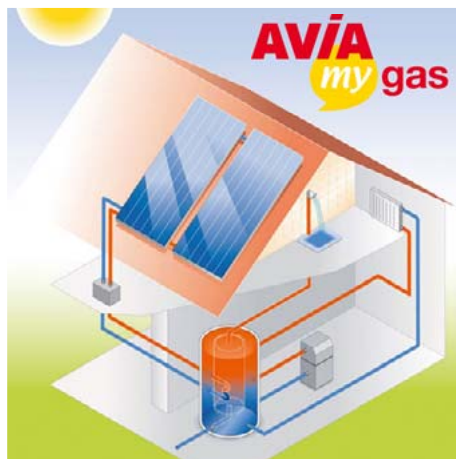
Dass diese Bedenken völlig unbegründet sind, weiß Christoph Gerk (Foto oben rechts), Inhaber der gleichnamigen Marktbäckerei am Fuldaer Gemüsemarkt. Als einer der ersten Kunden hat sich der Unternehmer zum Anbieterwechsel zu Knittel MobileEnergie entschlossen. Seit Juli bezieht er AVIA my-Gas und macht anderen Verbrauchern Mut: „Die vollständige Abwicklung des Wechsels haben die Knittel-Mitarbeiter

übernommen. Ich musste mich um nichts kümmern. Ebenso lief die Umstellung auf AVIA my-Gas völlig problemlos – ich habe nichts davon mitbekommen.“

Überzeugt habe ihn neben dem überragenden Preisvorteil vor allem der gute Service: „Knittel ist ein bekanntes Unternehmen aus der Region. Hier finde ich immer einen persönlichen Ansprechpartner direkt um die Ecke.“



Insbesondere das gute Preis-Leistungsverhältnis bei Knittel MobileEnergie hat für das Ehepaar Susanne und Joachim Iller aus Bad Salzschlirf den Ausschlag gegeben, den Ergas-Lieferanten zu wechseln. Seit Mai beziehen sie als einer der zahlreichen Privatkunden AVIA my-Gas. „Meine Mann und ich führen seit über vier Jahren regelmäßig Preisvergleiche durch, schließlich hat niemand etwas zu verschenken“, betont Susanne Iller und ergänzt: „Das war nicht unser erster Anbieterwechsel, und wir haben auch schon schlechte Erfahrungen gesammelt, dass zum Beispiel zum Stichtag Lieferprobleme aufgetreten sind. Bei Knittel lief alles völlig reibungslos ab und wir fühlen uns hier gut aufgehoben.“ Ebenso überzeugt habe die Besitzer eines Niedrigenergiehauses die kompetente und individuelle Beratung. „Das kundenorientierte Miteinander hat sich zusätzlich positiv auf unsere Entscheidung ausgewirkt.“



## „Das richtige Zeichen gesetzt“

Großer Anklang bei Knittel-Mitternachtsaktion: Mit dem Saftwerk feiern ohne Promille

**Fulda.** „Eine Mitmachaktion gegen Alkoholmissbrauch, bei der der Spaßfaktor und nicht der erhobene Zeigefinger im Vordergrund steht, ist eine richtig gute Idee.“ Ismael Ilgüz aus Fulda ist voll des Lobes anlässlich der Mitternachtsaktion zum „Aktionsplan Jugendschutz“ an der Shell Station in der Kreuzbergstraße. Zusammen mit rund 100 weiteren Interessierten lässt sich der 39-Jährige genüsslich einen kostenfreien Cocktail schmecken – frisch gemixt im Saftwerk der Stadt Fulda und selbstverständlich ganz ohne Alkohol. Den üblichen Preis von 1,50 Euro pro Getränk hatte das Unternehmen Knittel Mobile-Energie gesponsert.

Mit der Präventiv-Maßnahme zum Schutz der Jugendlichen vor übermäßigem Alkoholkonsum ging jetzt die Kooperation zwischen der Stadt und dem Fuldaer Energiehändler in die nächste Phase. „Der direkte Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe mit den Jugendlichen, die das Saftwerk betreiben, ist viel authentischer und effektiver, als eine Autoritätsperson, die zwar auf die Gefahren von Trunkenheit hinweisen kann, dabei aber sehr schnell belehrend auf die jungen Menschen wirkt“, nennt Knittel-Geschäftsführer Udo Weber die Beweggründe für die außergewöhnliche Veranstaltung. „Uns geht es grundsätzlich nicht darum, Alkohol zu verteufeln. Vielmehr möchten wir sinnvolle Alternativen anbieten, die den Jugendlichen entgegenkommen“, ergänzt Knittel-Geschäftsführer Ulrich von Keitz.

Gemeinsam ließen es sich die beiden Chefs entsprechend nicht nehmen, den einen oder anderen

Cocktail selbst zu mixen und auszuschmecken. Die Getränke-Auswahl des Saftwerks war nicht nur groß, sondern ebenso wohlschmeckend: Green Frog, Ice Fire oder Himbeer-Tante überzeugten die Jugendlichen schnell davon, dass Getränke ohne Wodka, Gin oder Rum gut schmecken.



Zwecks Unterhaltung und Information der Jugendlichen hatte Daniel Hunold, Sozialpädagoge der Kinder- und Jugendförderung der Stadt Fulda, einen kleinen Parcours aufgebaut, den die Teilnehmer einmal mit und einmal ohne die sogenannte Rauschbrille absolvieren konnten. Dabei wurde ein steigender Alkoholpegel im Blut simuliert, so dass schon eine auf dem Fußboden markierte Linie, die es abzulaufen galt, zur echten Herausforderung wurde. „Ich hätte nie gedacht, dass man einen Promillewert von 0,8 Prozent so stark spürt. Man sieht alles doppelt. Das ist fast erschreckend, vor allem wenn man sich anschaut, dass sich inzwischen sogar schon 13-Jährige betrinken“, erklärt der 17-jährige Tamer Ilgüz.

„Klar ist bekannt,



dass Alkohol vor allem im Übermaß nicht gesund ist. Wie schnell man dabei die Kontrolle über sich selbst verliert, hat mich dann doch überrascht“, erklärt auch Mete Bariz und ergänzt: „Hier wird endlich mal etwas Sinnvolles getan. Die Aktion setzt auf jeden Fall die richtigen Zeichen. Viele Jugendliche decken sich zum Vorglühen am Wochenende abends mit alkoholischen Getränken ein und bedenken gar nicht, welche Auswirkungen das haben kann, vor allem wenn der Spiegel so weit steigt, dass auch die Teilnahme am Straßenverkehr gefährlich wird.“

Ähnlich wie Knittel und die Stadt Fulda setzen der 19-Jährige und seine Freunde auf eine sinnvolle Freizeitgestaltung, so dass Alkohol von vornherein keine Chance hat: „Für uns stehen Sport und Musik im Vordergrund. Wir treffen uns zum Beispiel regelmäßig im Jugendtreff Kulturfabrik, um gemeinsam zu rappen. Mit der Band Kings

Records möchten wir auch Kinder fördern und ihnen helfen, ihre Freizeit kreativ zu gestalten.“



Verantwortungsbewusste Barkeeper im Saft-Mobil (v. r.): Sozialpädagoge Daniel Hunold, Knittel-Geschäftsführer Udo Weber, Patrick Mengel, Shaker seit der ersten Stunde im Saftwerk, und Knittel-Geschäftsführer Ulrich von Keitz.

## Gestatten Sie, dass wir Ihnen unsere Mitarbeiter vorstellen?



### Kundenbetreuung Innendienst

#### Matthias Helmer: „Schnell und flexibel auf Kunden und die Marktbegebenheiten reagieren“

Matthias Helmer hat bereits seine Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann im Unternehmen absolviert und Knittel Mobile-Energie seither die „Treue gehalten“.

**Frage:** Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen Knittel kurz skizzieren?

Mein Werdegang bei Knittel begann 1881 bis 1983 mit der Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann. Ab 1985 war ich als Sachbearbeiter in der Tankstellenabteilung mit Schwerpunkt Tankkarten- und Kreditkartenhandling sowie Abrechnung und TS-Abrechnung tätig. Außerdem habe ich mich verstärkt in das Thema Tankstellentechnik und TS-Automation mit der Einbindung in die internen Abläufe der J. Knittel Söhne Verwaltungsges. mbH eingearbeitet. Nach einer Unternehmens-Umstrukturierung bin ich in die Abteilung Warenwirtschaft gewechselt. Seit 2007 bin ich für das TS-Pricing unserer Stationen verantwortlich und Ansprechpartner für unsere RC-Kunden.

**Frage:** Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?

Nach so langer Zeit in ein und demselben Unternehmen und den damit verbundenen vielfältigen Erfahrungen und Kontakten kann ich behaupten, dass die Arbeit bei Knittel für mich zu einer Lebensaufgabe geworden ist.

**Frage:** Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?

Eine besondere Herausforderung liegt für mich darin, manchmal auch schwierige Situationen zur Zufriedenheit aller zu meistern.

**Frage:** Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen Knittel MobileEnergie?

Der Markt und unsere Branche befinden sich in ständiger Bewegung. Das heißt für uns, dass wir schnell und flexibel auf neue Situationen und das Marktgeschehen reagieren – das macht diesen Beruf so spannend.

**Frage:** Gibt es besondere Bereiche in dieser Branche, die Sie als spannend oder besonders attraktiv empfinden?

Der Bereich Energie ist sehr weit gefächert und bringt ein kontinuierliches Wachstum in punkto Entwicklung und Mobilität (Autogas/ Erdgas/Biokraftstoffe/Elektroantrieb) mit sich. Das macht die Arbeit sehr interessant.



#### Dilek Toktay: „Große Bandbreite an Service-Leistungen für Kunden“

Ganz neu im Unternehmen Knittel Mobile-Energie ist Dilek Toktay und fühlt sich schon richtig zuhause.

**Frage:** Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen Knittel kurz skizzieren?

Seit März 2010 arbeite ich im Unternehmen Knittel und bin im Bereich KnittelRingCard Innendienst tätig.

**Frage:** Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?

Ich empfinde meinen Job nicht als Arbeit, da ich ihn sehr gerne mache und mir mein Aufgabengebiet gut gefällt. Es war die richtige Entscheidung, zu Knittel zu gehen. Neben meiner Familie nimmt das Unternehmen den wichtigsten Platz in meinem Leben ein.

**Frage:** Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?

Die Herausforderung liegt für mich darin, sich am Telefon immer wieder neu und individuell auf verschiedene Kundenwünsche einzustellen und eine größtmögliche Bandbreite an Service-Leistungen zu bieten.

**Frage:** Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen Knittel MobileEnergie?

Wir sind wie eine große Familie. Ich habe hier genau das gefunden, wonach ich gesucht habe. Schon vom ersten Tag an wurde ich sehr gut aufgenommen und mit in das Team integriert. Ich bin Teil des Ganzen – entsprechend gehe ich jeden Tag gerne zur Arbeit.

**Frage:** Gibt es besondere Bereiche in dieser Branche, die Sie als spannend oder besonders attraktiv empfinden?

Aufgrund dieser relativ kurzen Zeit im Unternehmen Knittel ist die ganze Branche für mich noch überaus faszinierend – das betrifft alle Teilbereiche.



## „Tankstellen sind meine große Leidenschaft“

### Inhaber Alexander Busse setzt auf ein breites Service-Portfolio

**Büdingen-Düdelnheim.** Seine Leidenschaft zum Beruf machen – wer wünscht sich das nicht? Alexander Busse, Inhaber der Shell Tankstelle in Düdelnheim bei Büdingen, hat dies umgesetzt: „Seit ich vor einigen Jahren nachts in einer Tankstelle gejobbt habe, bin ich Feuer und Flamme für das Tankstellengewerbe.“ Bereits seit 1998 ist der 34-Jährige im Tankstellenbetrieb tätig, die Shell Station in Düdelnheim führt Busse seit Mai 2009. Gemeinsam mit Stationsleiterin Bianca Bürger legt der Experte besonderen Wert auf Kundenzufriedenheit: „Exzellenter Service steht bei uns an erster Stelle“, erklärt

die 29-Jährige „Unsere Intention ist es, die Kunden voll und ganz zufrieden zu stellen.“ Dass dies klappt, zeigt die überaus positive Resonanz der Kunden. Das war nicht immer so: „Wir haben die Tankstelle aus einer Insolvenz übernommen. Es war eine wirkliche Herausforderung, das Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen. Mittlerweile kennt man uns und weiß unseren Service zu schätzen.“

In Zukunft soll sogar noch mehr für die Kunden getan werden: Geplant ist ein neuer Bistrobereich mit einer gemütlichen Sitzcke. Warum nicht auch einmal direkt in einer



In Zukunft wird das bereits jetzt schon tolle Angebot um eine Bistroecke erweitert werden, wo Kunden von charmanten Damen wie Svetlana Becker (links) und Bianca Bürger empfangen werden.



Setzen sich mit viel Power für die Rundum-Zufriedenheit der Kunden ein: Alexander Busse (links) mit seinem Team der Shell Tankstelle in Düdelnheim.

Tankstelle entspannen? Besonders für Damen wird hier gesorgt, denn an jedem Mittwoch ist Lady's Day angesagt. Während die Autofahrerin entspannt eine Tasse Kaffee trinken kann, waschen die Mitarbeiter den Wagen, überprüfen den Ölstand, das Kühlerwasser und den Reifendruck – und das alles für nur acht Euro. Zum Rundum-Service zählt auch die Autowerkstatt, ein KFZ-Meisterbetrieb. Dass nicht nur das Innenleben up to date gehalten wird, sondern auch das Äußere – dafür soll in nächster Zukunft auch eine neue Waschanlage, die „Carwash No. 1“ sorgen, die bereits in Planung ist. Bei all diesen Projekten ist es keine Frage, dass sich der Tankstellen-Inhaber auf die Zukunft freut. „Das Faible meiner ganzen Familie ist der Tankstellenbetrieb. Und das wird auch noch viele Jahre so bleiben. Dieser Beruf liegt mir einfach im Blut.“ Das Team der Shell Station in Düdelnheim ist für alle Kunden von Montag bis Samstag von 6.00 bis 22.00 Uhr und sonntags von 7.00 bis 22.00 Uhr da.

## Eine Spur schneller beim Seifenkistenrennen

### Knittel MobileEnergie als Sponsor des diesjährigen Charity-Events

**Fulda.** Über 40 bunte Seifenkisten, tausende Zuschauer und ein Erlös für den guten Zweck von insgesamt rund 65 000 Euro – das Seifenkistenrennen 2010 in Fulda war ein Erfolg auf ganzer Linie. Zahlreiche Unternehmen stellten sich als Sponsoren zur Verfügung. So auch Knittel MobileEnergie: „Mobilität und Energie stehen im Zentrum unseres Kerngeschäftes“, erklärt Geschäftsführer Udo Weber die Beweggründe für die Unterstützung des karitativen Events. Doch das war nicht die einzige Motivation für den regionalen Energiehändler, dieses Jahr als einer der Sponsoren des Seifenkis-

tenrennens aufzutreten. „Zugleich unterstützen wir als Gesellschafter der Perspektiva GmbH benachteiligte Jugendliche in ihrer Entwicklung hin zu einer selbstständigen Zukunft. Das Projekt Seifenkistenrennen in Fulda kombiniert beide Interessen unseres Unternehmens ideal und wir hoffen, dafür eine Unterstützung leisten zu können, dass junge Menschen mit viel Energie in die Zukunft starten können.“

Getreu dem Motto „Eine Idee mehr, eine Spur netter“ liegt Knittel die Sicherung der Energieversorgung auf konventionellen und



Das Team des Knittel-Rennstalls: Geschäftsführer Ulrich von Keitz (links) mit dem Fahrer der Seifenkiste, Benjamin Josinger aus Hünfeld, sowie der Co-Pilotin.

alternativen Wegen am Herzen – ein weiteres gutes Argument, als Rennstall zu fungieren. Der Erlös des Seifenkistenrennens ging an das Projekt „Startbahn“, der Schule zur Berufsvorbereitung und -förderung des Fuldaer Antoniusheims.