

Brennpunkt Tankstelle

Folge 1! Ein Arbeitstag an einer Tankstelle, von Alisa Müller (Name geändert)

Mein offizieller Arbeitsbeginn ist um 4.00 Uhr morgens. Ich bin aber schon um 3.45 Uhr da und schließe die Tankstelle auf. Anschließend schalte ich die Beleuchtung ein und mache mich dann daran, die Backwaren für das Bistro aufzubacken. Zuerst backe ich die Brötchen und Baguettes auf, da ich einen großen Teil davon belegen muss.

Während ich die unterschiedlichen Brötchen nach dem vorgegeben Bistrohandbuch belege, backe ich Croissants und Brezeln auf. Gott sei Dank wird die Tankstelle offiziell erst um 6.00 Uhr geöffnet, so kann ich alles ordentlich zubereiten und das Bistro so bestücken, dass hoffentlich viele Frühstarter auch von meinem Angebot Gebrauch machen und ich meine Vorgaben erfüllen kann. Um 5.15 Uhr bin ich dann endlich fertig, weil ich die Kaffeemaschine noch reinigen musste da das die vorherige Schicht nicht mehr geschafft hat.

Jetzt noch schnell die Zeitschriften eingeräumt, ein kurzer Blick auf die Schlagzeile der Bild, damit ich wenigstens ein bisschen Gesprächsstoff habe, wenn die ersten Kunden eintreffen. Anschließend muss ich meine Wechselgeldkasse überprüfen, damit auch alles passt und ich mich mit dem korrekten Geldbestand in der Kasse anmelde. Wenn mir hier schon der erste Rechenfehler passiert, muss ich dafür gerade stehen und das Kassenminus selber ausgleichen. Und das obwohl mir mein Chef kein Mankogeld zahlt.

So jetzt noch einmal schnell auf die Toilette, damit ich die Zeit bis mein Chef kommt, ohne Druck aushalten kann, eine schnelle Zigarette noch , dazu ein Gratiskaffee von meinem Chef, pro Schicht erhalte ich 2 Gratiskaffee, über die ich aber sehr penibel Buch führen muss. Mein Chef hat mir erklärt, dass es in der Kaffeemaschine ein Zählwerk gibt und die Mineralölgesellschaft kontrolliert, dass auch wirklich alle an der Kaffeemaschine ausgegebenen Kaffees korrekt in der Kasse verbucht werden.

Mittlerweile ist es 5.30 Uhr und ich schalte die Beleuchtung vom Preismast und die Außenbeleuchtung an, entsichere die Zapfsäulen und schließe die Shoptür auf. Jetzt noch schnell die Waschanlage in Betrieb nehmen und los geht es.

Die ersten Stammkunden warten schon und wollen noch schnell, ihre Tageszeitung, Zigaretten und wenn es gut läuft ein belegtes Brötchen kaufen, bevor sie sich auf den Weg zur Arbeit machen.

Und Erwin ist auch schon da, so wie jeden Morgen kauft er eine Bildzeitung, eine Schachtel Marlboro, eine Taschenflasche Wodka und einen RedBull.

Die Preise am Preismast sind wie immer, wenn die Berufstätigen zur Arbeit fahren auf dem Höchststand, Diesel kostet heute Morgen € 1,529. Somit habe ich relativ wenige Tankkunden und die wirklich tanken müssen, tanken nur so viel wie nötig und warten und hoffen darauf, dass die Preise tagsüber gesenkt werden. Das kann ich auch sehr gut verstehen, Preissprünge von 8 bis 12 Cent, machen sich dann schon richtig in der Geldbörse bemerkbar. Bei 50 Litern sind das dann schon mal € 5,00 die man sparen kann. Zwei Dinge gehen mir dann immer durch den Kopf:

1. Stimmt das wirklich, dass die Mineralölgesellschaften nur einen Cent pro Liter verdienen. Ich glaube das nicht.
2. Warum kaufen immer noch so viele Kunden die überteuerten Produkte an unserer Tankstelle.
Im Supermarkt nebenan kostet RedBull € 1,49, bei uns € 2,39. Coca-Cola kostet im Supermarkt € 0,99, bei uns € 1,49.

Ich bringe mir meine Getränke, die ich bei Aldi kaufe immer mit, da ich es mir bei meinem Gehalt nicht leisten kann, die teuren Getränke bei uns zu kaufen.

Damit der Umsatz gut läuft, muss ich nach Vorgabe meines Chefs aktiv verkaufen. Das heißt, ich muss jedem Kunden ein Angebot unterbreiten, wie zum Beispiel "Wir haben Brezeln für € 1.00, darf ich Ihnen eine einpacken." Es liegt auch eine Liste an der Kasse, auf der ganz deutlich beschrieben ist, was wir aktiv anzubieten haben. Ich habe bei meinem Chef mal angeregt, eine Prämie auszuloben, damit wir auch etwas davon haben, ich bekam dann zur Antwort, dass eine Prämie in seinem Budget nicht eingeplant ist. Schade, schließlich müssen wir uns auch täglich von den Kunden anhören, dass es ihnen auf die Nerven geht, wenn wir ständig Zusatzangebote machen.

Mittlerweile ist es 7.00 Uhr und die Schlange an der Kasse wird immer länger, da jetzt sehr viele Berufspendler unterwegs sind, der eine oder andere beschwert sich auch, warum wir nicht die 2.Kasse aufmachen, ich antworte dann immer mit einem charmanten Lächeln, dass ich alleine an der Station bin. In der Phase verzichte ich auf das aktive Verkaufen, da ich mir sonst unnötig den Zorn der Kunden anhören muss.

8.00 Uhr, es ist überstanden, der Ansturm lässt nach und ich kann es wieder etwas entspannter angehen lassen. Jetzt würde ich gerne mal eine Zigarette rauchen, darf aber den Shop nicht verlassen. Naja, vielleicht kommt ja gleich der Kurti, der jeden Morgen seinen Kaffee bei uns trinkt, dann passt der mal kurz auf, damit ich eine kurze Pause machen kann.

Aber erst mal muss ich den Reinigungsplan anschauen und meine täglichen Aufgaben laut Plan erfüllen. Heute muss ich das Süßwarenregal putzen und nutze auch gleich die Gelegenheit Ware nachzufüllen. Mein Chef legt darauf großen Wert, da er bei Griffklücken im Sortiment Strafe zahlen muss.

8.30 Uhr jetzt fährt mein Chef gerade auf den Hof. Ich konzentriere mich wieder auf das aktive Verkaufen und begrüße ihn mit einem freundlichen „Guten Morgen Chef“. Nach einem kurzen Rundgang durch die Tankstelle verschwindet er in sein Büro, wo er seine Tagesabrechnungen machen muss. Wenn alles passt, macht er sich 1 Stunde später auf den Weg zur Bank, um die Tageseinnahmen vom Vortag einzuzahlen. Er hat mir mal erklärt, dass er dieses täglich machen muss, da er das Agenturkonto auf dem alle Kraftstoffumsätze eingezahlt werden immer im Plus führen muss, da er sobald er ins Minus gerät, eine Abmahnung von der Mineralölgesellschaft bekommt.

Als mein Chef dann gegen 10.00 Uhr wieder von der Bank zurück ist, bitte ich ihn die Kasse zu übernehmen, da ich mal kurz auf die Toilette muss, heute ist er gut drauf und genehmigt mir auch noch eine Zigarettenpause. Wenn wir nicht so einen verständnisvollen Chef hätten, wäre der eine oder andere Kollege schon längst woanders.

11.00 Uhr, das Bistro muss wieder nachbestückt werden. Ich muss nun überwiegend herzhaftere Snacks zubereiten, da es auf die Mittagszeit zugeht und viele Handwerker kommen und sich ihre Brotzeit bei uns kaufen. Mein Chef ist so freundlich und übernimmt die Kasse, damit ich in Ruhe das Bistro bestücken kann. Zwischendurch, wenn mal kein Kunde an der Kasse steht, hat er auch mal Zeit für einen kurzen Schnack.

11.45 Uhr die neuen Kraftstoffpreise werden gerade aus der Kasse ausgedruckt.

Ab 12.00 Uhr kostet Diesel nur noch € 1,429. Das sind 10 Cent weniger als heute Morgen. Jetzt noch schnell Kleingeld auffüllen, sobald die neuen Preise am Preismast angezeigt werden, füllt sich der Hof in Windeseile. Heute habe ich Glück, dass mein Chef noch da ist und er sofort eine zweite Kasse aufmacht. Auch er verzichtet genau wie ich, während der heißen Phase auf aktives Verkaufen, damit die Kunden schnell bezahlen können und die Zapfsäulen wieder freigeschaltet werden. An jeder Zapfsäule stehen 6 Autos in der Warteschlange. Plötzlich wundere ich mich, dass die Zapfsäule 6 noch nicht freigeschaltet ist, 42 Liter Diesel zum Gesamtpreis von € 60,020 sind noch nicht verbucht. An der Waschanlage steht auch kein Auto, auch nicht beim Staubsauger, also haben wir mal wieder einen Wegfahrer. Diesen muss ich jetzt als Wegfahrer verbuchen, da ich ansonsten eine Kassendifferenz habe.

12.30 Uhr mein Chef muss jetzt leider gehen, da er noch einen anderen Termin hat. Naja. Dann muss ich halt sehen, wie ich die letzte ½ Stunde meiner Schicht meistere. Es ist ja schließlich nicht das erste Mal, dass ich alleine bin, wenn der Hof voll ist.

12.45 Uhr Telefon, Frau Göring eine treue Stammkundin ruft an und entschuldigt sich dafür, dass sie vergessen hat ihre Tankrechnung zu bezahlen. Im Eifer des Gefechtes hat sie nur ihre Zigaretten bezahlt. Sie kommt gleich vorbei und begleicht die Rechnung. Glück gehabt, damit hat sich der Wegfahrer erledigt.

12.50 Uhr jetzt fährt ein Auto mit einem auswertigen Kennzeichen auf den Hof. Aufpassen, dass könnte ein Mystery-Checker sein. (Mystery-Checker werden von der Mineralölgesellschaft beauftragt, in unregelmäßigen Abständen zu kontrollieren, dass ihre vorgegebenen Standards eingehalten werden) Und tatsächlich, es ist ein Mystery-Checker. Habe ich mein Namensschild um ja, ist das Bistro noch ausreichend bestückt ja, ist der Shop sauber ja, begrüße ich meine Kunden freundlich ja, mache ich jedem Kunden ein Zusatzangebot ja, weise ich auf unser Kundenbindungsprogramm hin ja, trage ich Berufsbekleidung ja, gut das wir diese Herrschaften schon 10 Meilen gegen den Wind riechen können, da können wir dann alles geben, damit unsere Bewertung positiv ausfällt und unser Chef nicht von seinem Bezirksleiter kritisiert wird.

12.55 Uhr endlich kommt mein Kollege Peter, der meine Schicht übernimmt. Er muss von 13.00 Uhr bis 22.00 Uhr arbeiten. Bis sich meine Schlange an der Kasse aufgelöst hat ist es 13.15 Uhr und ich kann meine Kassenschicht schließen. Jetzt muss ich im Büro noch meine Kasse abrechnen. Die Kasse stimmt, ich habe nur 3 Cent Kassenminus. Insgesamt habe ich heute im Shop €1.200 Umsatz gemacht, davon aber alleine € 820 Tabakwaren, im Bistro waren es nur € 90,00.

Mein Kraftstoffumsatz betrug heute € 12.000.

So jetzt noch schnell zu Aldi und ein paar Kleinigkeiten zum Essen einkaufen und dann auf das Fahrrad schwingen und ab nach Hause.

Dort muss ich erst mal meine Küche aufräumen, dazu hatte ich heute Morgen keine Zeit mehr.

Anschließend heißt es entspannen, bis es dann um 20.00 Uhr ins Bett geht, nächsten Morgen klingelt um 2.45 Uhr der Wecker, damit ich die Tankstelle wieder pünktlich um 3.45 Uhr erreiche.

P.S.

Heute habe ich 9.30 Stunden gearbeitet, ohne eine Pause, bekomme aber nur 9 Std. laut Schichtplan bezahlt.

Ich arbeite als € 400 Kraft und erhalte einen Stundenlohn von € 6,40.

Feiertags-Nachtschichtzuschläge- Urlaubs- und Weihnachtsgeld bekomme ich nicht.

Ich habe auch keinen Urlaubsanspruch und keine Lohnfortzahlung bei Krankheit.

Mein Chef sagt immer, er würde gerne mehr bezahlen, kann es aber nicht, da ihm die Personalkosten von seiner Mineralölgesellschaft vorgegeben werden.

Ich überlege ernsthaft, ob ich nicht den Arbeitgeber wechsele und bei einem Discounter als Kassenkraft anfangen, oder im Outlet Center ganz in der Nähe als Verkäuferin arbeite. Meine Freundinnen Rita und Monika die dort arbeiten, haben einen Stundenlohn von € 10,50, erhalten Urlaubs- und Weihnachtsgeld und haben auch Anspruch auf Lohnfortzahlung im Krankheitsfall. Überstunden bekommen sie zwar auch nicht bezahlt, aber sie können diese absummeln. Darüber hinaus können sie auch günstiger einkaufen, sie bekommen einen Personalrabatt von 30 % auf ihre Einkäufe.

Anmerkung:

Vielen Dank an Alisa, die den täglichen Ablauf an einer Tankstelle eindrucksvoll geschildert hat.

Leider ist das keine Ausnahme, sondern eher die Regel. Weitere Kommentare erspare ich mir, da jeder der diesen Bericht liest, sich seine eigenen Gedanken zu diesem Thema macht, die von meinen sicher nicht abweichen.