



# WIR SIND HEM

Hier stimmt der Kurs.



Historie .....	4
Unternehmen.....	6
Tankstellenbetreuung.....	14
Versorgung.....	18
Shop .....	22
Bistro .....	26
Waschgeschäft .....	30
Technik.....	34
Finanzen .....	38

# LERNEN SIE UNS KENNEN.

Miteinander und füreinander – es ist dieser besondere Mannschaftsgeist, der dazu führt, dass Mitarbeiter, Tankstellenpartner und Lieferanten der Marke HEM länger treu bleiben.

Wir, die Mitarbeiter, leben die Unternehmenswerte und sorgen mit Herz und Verstand dafür, dass die Qualität unserer Arbeit, unserer Dienstleistungen und unserer Produkte für den Kunden erlebbar wird. Wir verleihen der Marke HEM damit einen für den Kunden greifbaren Mehrwert.

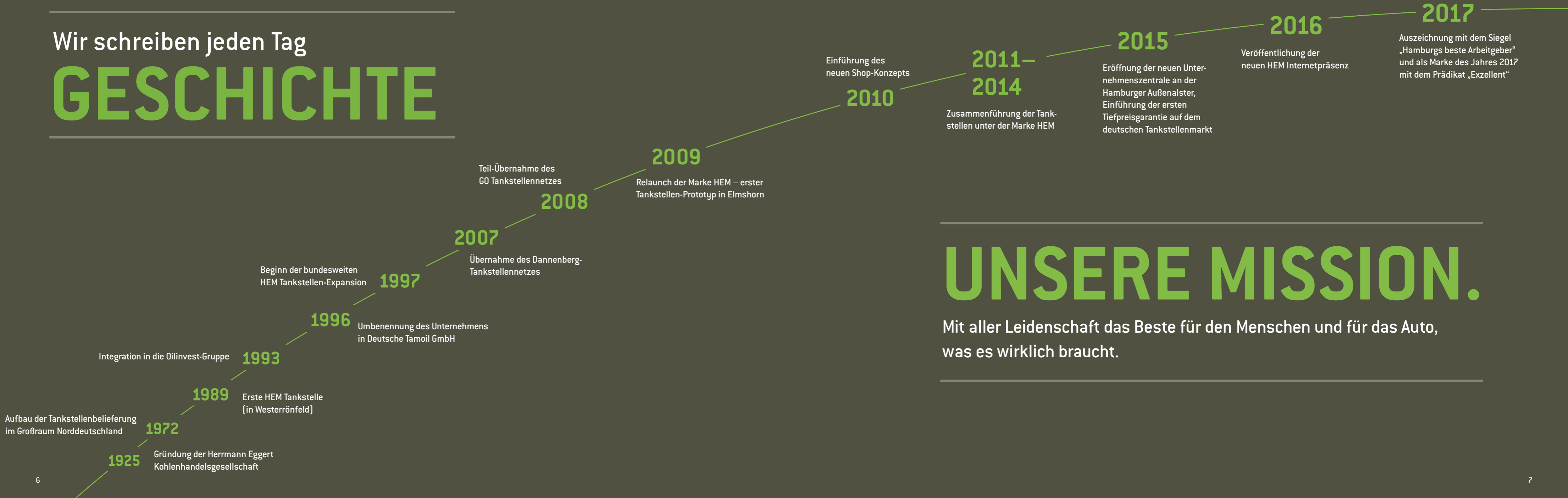
Lernen Sie uns kennen.

Wir sind mit Freude dabei, optimistisch und energiegeladener. Wir begegnen unseren Kunden auf Augenhöhe, freundlich und persönlich. Wir machen Qualität erfahrbar, handeln vorausschauend und verantwortungsbewusst. Wir sind offen, geradeheraus, halten nichts von Schnickschnack und versprechen nur, was wir auch halten können. Wir sind bodenständig, authentisch und gleichzeitig kompetent und erfahren. Wir sprechen die Sprache unserer Kunden.

WIR SIND HEM.

Wir schreiben jeden Tag

# GESCHICHTE



# UNSERE MISSION.

Mit aller Leidenschaft das Beste für den Menschen und für das Auto, was es wirklich braucht.



Was für mich zählt, ist eine klare Strategie!

Carsten Pohl ist HEM Mitarbeiter seit 1995 und auch beim Segeln ein echter Teamplayer.



Partnerschaft ist unser Weg, Erfolg unser Ziel,  
**LEIDENSCHAFT**  
 unser Antrieb.

HEM ist eine Marke der Deutschen Tamoil GmbH, die zur Oilinvest-Gruppe mit Sitz in den Niederlanden gehört. Die Oilinvest hat sich mit mehreren Tausend Tankstellen und eigenen Raffinerien ein bedeutendes Versorgungsnetz im europäischen Tankstellenmarkt aufgebaut und verfolgt mit der Marke HEM eine langfristige Expansionsstrategie.

Wir verbinden aufgrund unserer Geschichte das Beste aus zwei Welten: Wir haben das Herz eines mittelständischen Unternehmers und die Finanzkraft eines internationalen Konzerns. Damit schaffen wir das erfolgreichste Tankstellennetz in Deutschland.

Unsere Stärke ist der Wille jedes Mitarbeiters und Tankstellenpartners, sich selbst mit aller Kraft in das Geschäft einzubringen. So entstehen aus der Kreativität des Einzelnen Konzepte, die wir schneller als andere Wirklichkeit werden lassen. Und das mit einer schlanken Unternehmensstruktur und einem starken Fokus auf Kosteneffizienz. Deshalb können unsere HEM Tankstellen den Kraftstoff günstiger anbieten als andere große Marken.

Dank dieses Erfolgsprinzips zählen wir heute schon zu den 10 größten Tankstellenbetreibern Deutschlands und werden in Zukunft bundesweit HEM Tankstellen auf höchstem Niveau betreiben. Nachhaltigkeit ist uns dabei wichtiger als die kurzfristige Maximierung von Umsatz und Profit. Deshalb investieren wir fortlaufend in den Ausbau, die Modernisierung und die Standorterweiterung unseres Tankstellennetzes.

Das frische HEM Design und unser innovatives Shop-Konzept zeigen kraftvoll, wofür wir stehen: Qualität, die sichtbar und erlebbar ist, gepaart mit höchster Effizienz – beispielsweise durch LED-Technologie und optimale Arbeitsabläufe.

Wir verbinden Tradition mit Moderne: Langfristige und gute Beziehungen zu unseren Tankstellenpartnern und Lieferanten sind genauso eine tragende Säule unseres Erfolges wie eine solide Finanzstruktur und durchdachte Standardprozesse für die automatisierte Belieferung und den Betrieb unserer Tankstellen.



# EVOLUTION

HEM im Wandel der Zeit



2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015







Nur gemeinsam sind wir

# STARK!



Unsere Tankstellenpartner tragen entscheidend zu unserem Image bei. Die Begeisterung, mit der sie und ihre Mitarbeiter die Tankstelle präsentieren, wird vom Kunden als Spiegelbild unserer Marke wahrgenommen und erinnert. Egal, wie gut die Konzepte aus unserer Zentrale sind, nur unsere Partner können sie zu einem echten Erfolg machen. Deshalb zählt für uns immer das gemeinsame Ergebnis. Ein Geschäft ist nur gut, wenn es sich für den Partner und für uns gleichermaßen positiv auswirkt.

Außendienst und Partner arbeiten täglich zusammen als Team vor Ort daran, dass unsere Tankstellen sich hervorragend im Markt behaupten. Zu diesem Erfolg tragen wir Bezirksleiter in unserer Rolle als wirtschaftlicher Berater, Motivator und Verkaufstrainer entscheidend bei.

Unsere neuen Tankstellenpartner werden von erfahrenen Partnern an die Hand genommen, die als Paten dafür sorgen, dass die Neueinsteiger nie allein vor den vielfältigen Aufgaben des Tagesgeschäftes stehen. So können die frischgebackenen HEM Partner vom ersten Tag an mit einem sicheren Gefühl agieren und mit vollem Engagement in eine erfolgreiche Zukunft steuern.

Generell gilt bei uns: Nur gemeinsam sind wir stark. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zählt zu den großen Stärken der HEM, und wir sind stolz, dass die Geschäftsbeziehungen zu unseren Tankstellenpartnern die dauerhaftesten der Branche sind.

TANKSTELLENBETREUUNG

## Was für mich zählt, ist Teamwork!

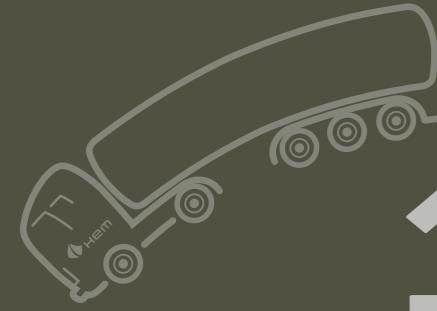
Olivia Nitsch ist HEM Mitarbeiterin seit 2001 und gibt auch beim Snowboardfahren richtig Gas.











# 170 mal um die Welt!

Kraftstoff – ein Produkt, das der Kunde im besten Fall weder sieht noch riecht, noch spürt, ist das Wertvollste, was wir an unseren Tankstellen zu bieten haben. Mit diesem Produkt verkaufen wir unserem Kunden Mobilität und damit die Freiheit, mit seinem Fahrzeug jedes Wunschziel zu erreichen.

Wir sehen uns als Versorgungsakrobaten, die täglich den Drahtseilakt zwischen Schnelligkeit, Pünktlichkeit und permanenter Kosteneffizienzkontrolle vollführen. Wir bleiben dabei genau wie unser Produkt im Hintergrund, denn das Auffüllen der Tanks soll möglichst unsichtbar und geräuschlos, wie von Geisterhand erfolgen, damit unsere Kunden zu jeder Zeit ungestört auf die Tankstelle fahren können, um Freiheit zu tanken.

Wir sorgen dafür, dass immer jede Kraftstoffsorte in ausreichender Menge an allen HEM Tankstellen in Deutschland für unsere Kunden zur Verfügung steht.

Hierfür fahren unsere Tankwagen pro Jahr mehr als 195 mal um die Welt und liefern weit über 1,6 Millionen Tonnen Kraftstoff präzise, zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Ort.

Was für mich zählt,  
ist die Mobilität  
unserer Kunden!

Sven Vana ist HEM Mitarbeiter seit 2009 und tankt durch Musik neue Energie.







hem

IVECO

HH-V 1302

33  
1203

hem

HEM

HIER STIMMT DER KURS



---

# KUNDENWÜNSCHE

---

erkennen und erfüllen – das ist unsere Motivation.


---

Im Zentrum unserer Aktivitäten steht immer der Kunde. Eine durchdachte Planung der Sortimente unter Berücksichtigung der aktuellsten Erkenntnisse im Bereich Category Management bestimmen die Auswahl und die Platzierung von Produkten, Mobiliar und elektronischen Hilfsmitteln. Die Kernsortimente der Tankstelle werden deutlich hervorgehoben und so um den Kassenplatz angeordnet, dass der Kunde vor allem während des Bezahlens eine große Auswahl an attraktiven Konsummöglichkeiten und Aktionsangeboten findet. Das Ziel ist klar: Wir liefern unseren Kunden „MehrWerte“, die neue Kaufimpulse auslösen.

Design-Elemente und die passende Beleuchtung runden das Konzept ab und schaffen eine Atmosphäre, in der sich unsere Kunden rundum wohl fühlen. Erst wenn der Kunde denkt: „HEM – hier stimmt der Kurs!“, dann haben wir einen guten Job gemacht.

Deshalb stehen die Sortimente und das Shop-Konzept unserer Tankstellen kontinuierlich auf dem Prüfstand, um die Wünsche unserer Kunden auch morgen noch zu erfüllen.

SHOP



Was für mich zählt,  
sind MehrWerte für  
den Kunden.

Meike Zinth ist HEM Mitarbeiterin seit 2005  
und ist mit Leidenschaft für ihre Familie da.



# SHOPPERLEBNIS





Wir verführen unsere Kunden täglich zum entspannten

# GENUSS.

Was für eine wundervolle Aufgabe!

Eine Tankstelle ohne Bistro ist wie ein Schiff ohne Segel. Deshalb hat das Bistrogeschäft bei uns höchste Priorität. Inzwischen sind die Bistros das Aushängeschild unserer Shops. Es werden fortlaufend qualitativ hochwertige Snack-Produkte entwickelt, um die Kunden variantenreich zu überraschen. Über allem steht Qualität und Frische, was sich aufgrund von cleveren Einkäufern und effizienten Verhandlungsstrukturen in unserem Unternehmen nicht im Verkaufspreis an die Kunden widerspiegelt. So gilt im Bistro wie bei allen Produkten, die wir an unsere Kunden verkaufen: Hier stimmt der Kurs. Wir bieten unseren Kunden immer einen fairen Preis.

Neben unseren leckeren Snacks steht im Bistro der Kaffee im Mittelpunkt. Auch hier gilt: Frische und Qualität sind oberstes Gebot. Die frisch gemahlene Bohne werden in hochmodernen Maschinen zu köstlichen Kaffeespezialitäten verarbeitet und dem Kunden für den Genuss am gemütlichen Fensterplatz oder auch to go gereicht.

Das Mobiliar unserer Bistros ist einladend, modern und gibt den Kunden genug Raum zum Entspannen und Genießen. Hierzu trägt die Farbwahl und das Beleuchtungskonzept entscheidend bei. Die Geräte zur Herstellung, Veredelung und Präsentation der frisch zubereiteten Produkte entsprechen den höchsten Hygieneanforderungen und dem neuesten Stand der Technik. Nicht zuletzt haben wir es unserem ausgereiften Bistro Vital-Konzept, den ständigen Partner- und Mitarbeiterschulungen und dem engagierten Einsatz unserer hochqualifizierten Bistروفachkräfte zu verdanken, dass unser Bistrogeschäft seit Jahren boomt.

BISTRO

Was für  
mich zählt,  
ist Frische!

Dirk Fricke ist HEM Mitarbeiter seit 2005  
und durch und durch ein Genussmensch.









## Was für mich zählt, ist Glanz!

Tim Hackbarth ist HEM Mitarbeiter seit 2017 und liebt es, die Welt vom Kajak aus zu erkunden.

Für eine Autowäsche benötigen wir heute

# WENIGER FRISCHWASSER

als für eine Dusche.

Mit unseren mehr als 300 Waschanlagen werden jährlich Millionen von Autos gewaschen. Im Waschgeschäft arbeiten wir mit modernster Technik, die ständig weiterentwickelt wird. Um den Standard immer wieder zu verbessern, tauschen wir jährlich über 10 % unserer Waschanlagen aus und ersetzen sie gegen moderne, stromsparendere Anlagenmodelle.

Über 80 % unserer Waschanlagen sind mit Wasserrückgewinnung ausgerüstet. Diese Anlagen recyceln das Brauchwasser, wodurch wir heute nur 30 Liter Frischwasser pro Wäsche benötigen – und nicht mehr 200 bis 300 Liter wie noch vor wenigen Jahren.

85 % unserer Anlagen sind bereits mit extra lackschonenden Textilbürsten ausgestattet, mit denen nicht nur die Abnutzung des Lacks minimiert, sondern auch besonders glänzende Waschergebnisse erzielt werden.

Außerdem bieten wir mit der HEM Saisonwäsche unseren Kunden zu jeder Jahreszeit die optimale Pflege für ihren Wagen, da wir die Waschchemie auf die verschiedenen wetterbedingten Anforderungen abstimmen.







Was für mich zählt,  
ist die Sicherheit  
unserer Kunden.

Tanja Einig ist Mitarbeiterin seit 2017  
und holt sich ihren Nervenkitzel beim  
Schmökern in norddeutschen Krimis.



# Wir machen

# IDEEN SICHTBAR

Unser Denken und Handeln ist immer innovativ, umweltorientiert und kostenbewusst.

Wir bauen, modernisieren, erneuern, reparieren Tankstellen und sehen täglich das Ergebnis unserer Arbeit: Das modernste Tankstellennetz in Deutschland – das macht uns stolz!

Wir setzen die Konzepte um, die in anderen Unternehmensbereichen entwickelt werden, und machen so die Ideen des gesamten Unternehmens für unsere Kunden sichtbar und erlebbar.

Beispielsweise erreichen wir mit der Umsetzung des Beleuchtungskonzepts für unser neues HEM Design basierend auf modernster LED-Technik, eine Energieersparnis von 30 % pro Tankstelle.

Wasserschäden? Sturmschäden? Zu hohe Schneelast auf den Tankstellendächern? Wir haben für alles einen Notfallplan und finden flexibel und individuell für jedes technische Problem eine Lösung. So halten wir das operative Geschäft an unseren Tankstellen überall in Deutschland Tag für Tag am Laufen und sorgen zu jeder Zeit für die Sicherheit unserer Partner, Mitarbeiter und Kunden vor Ort.

Zusätzlich stellen veränderte gesetzliche Anforderungen und neue umwelttechnische Entwicklungen immer wieder neue Herausforderungen an unsere Mitarbeiter. Bei uns wird es eben nie langweilig!



# MOMENTAUFNAHME





# Mit 20 Leuten bewegen wir

## MILLIARDEN VON EURO IM JAHR.

HEM ist ein Unternehmen mit großer Effizienz. Schlagkräftig, präzise, hoch automatisiert und mit solider Finanzstruktur.

Durch den modernen Standard der EDV und den hohen Grad der Automatisierung unserer Prozesse können wir uns für unsere Partner Zeit nehmen. So sind wir gegenüber all unseren Geschäftspartnern immer ansprechbar, flexibel, vorausschauend, fürsorglich und zuverlässig.

Der Bereich Finanzen arbeitet in strukturierten, sicheren Prozessen, die fortwährend weiterentwickelt werden. Die ausgezeichnete Wirtschaftlichkeit und Liquidität des Unternehmens wird hier zu jeder Zeit sichergestellt. Genau diese Liquidität ist der Garant für den erfolgreichen Expansionskurs der Marke HEM.

Was für mich zählt,  
sind transparente  
Prozesse!

Kay Sausaat ist HEM Mitarbeiter seit 2017. Als leidenschaftlicher Segler weiß er genau, wie er auch im Sturm die Richtung bestimmt und einen klaren Kopf behält.





#### **HERAUSGEBER**

Deutsche Tamoil GmbH

Alsterufer 5, 20354 Hamburg

Telefon: +49 40 524 744-0

Telefax: +49 40 524 744-600

Internet: [www.hem-tankstelle.de](http://www.hem-tankstelle.de)

E-Mail: [info@tamoil.de](mailto:info@tamoil.de)

#### **KONZEPT UND GESTALTUNG**

Nicole Baetke, Deutsche Tamoil GmbH, Hamburg

Carolin Ottersen, Kiel

Selby & Co Werbeagentur GmbH, Hamburg

#### **FOTOS**

Stephan Pick Fotografie, Köln

Tom Körber, Photographie & Verlag, Kiel

Richard Stöhr Photographie, Hamburg

Michael Ihle Fotografie, Bremen

Christian Martin, Hamburg

#### **PRODUKTION**

Herzblut Werbung GmbH, Hamburg