

## Valora-Jahrestagung 2017: Gemeinsam für begeisterte Kunden

Auf der Jahrestagung der Valora in Sonthofen diskutierten Ende Mai rund 700 Teilnehmer Erfolgskonzepte, neue Trends und gute Ideen aus den Geschäften. Unter dem Motto „Kunden begeistern“ tagten zunächst die Franchise-Partner sowie Filialleiter aus dem Bereich Kiosk und anschließend die Teilnehmer der Formate P&B und Convenience.

Exzellente Redner, informative Vorträge und eine gemeinsame Hausmesse lieferten Impulse für einen lebhaften Erfahrungsaustausch. Gastreferent und Extremsportler Joey Kelly zeigte eindrucksvoll, wie man seine Ziele erreichen kann.

Innerhalb der drei Business Units wurden unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt. Im Bereich Kiosk lag dieser auf dem Thema E-Smoke und dem Ziel, mit einem attraktiven Angebot und einer herausragenden Präsentation die Marktführerschaft in Deutschland einzunehmen. In der Business Unit Convenience lag der Fokus auf dem Anspruch, mit Frische zu überzeugen und im Bereich P&B stand die Fokussierung auf die Kunden im Mittelpunkt. „Wir möchten ihnen das kleine Glück unterwegs bescheren und sie jeden Tag aufs Neue begeistern“, sagte Peter Obeldobel, Vorsitzender der Geschäftsführung Valora Holding Germany.

In einer lebhaften Gesprächsrunde mit Franchise-Partnern und Filialleitern wurde über das Potenzial von Zusatzverkäufen diskutiert. „Wer nicht fragt, der nicht verkauft“, lautete die Devise von Peter Obeldobel. Gleichzeitig hob er die Valora-Eigenmarken ok.– und cigo als Besonderheit im Sortiment hervor. Auch die Bedeutung von Fachwissen wurde intensiv thematisiert. Die Geschäftsführung stellte dabei in den Vordergrund, dass sich die Mitarbeiter im Rahmen des valoraCampus in verschiedenen Bereichen fortbilden können. „Wer am Point of Sale im Gespräch mit Fachwissen überzeugt, kann Kunden binden“, betonte Obeldobel. Direkt in Sonthofen bot sich auf der gemeinsamen Haus-



messe mit 42 Ausstellern die Chance, sich über das vielfältige Sortiment zu informieren. Dass Einsatz und kontinuierliche Weiterbildung Beachtung finden, zeigten auch die Ehrungen der Filialleiter- und Franchisepartner des Jahres, die vor Ort bekannt gegeben wurden. (RD)

*Referierte zum Thema „Kunden begeistern“: Peter Obeldobel, Vorsitzender der Geschäftsführung Valora Holding Germany (Bild oben)  
„Ziellos ist gleich sinnlos“: Extremsportler Joey Kelly absolvierte mehr als 100 Marathons und vermittelte den Teilnehmern unter dem Motto „No Limits“, wie man Hürden meistern kann. (Bild unten)*

## Ludwig: Jetzt als Buchhandlung in der Freiburger Innenstadt

Eigentlich, meinte Thomas Hierholz, Leiter Verkauf und Expansion der Unternehmensgruppe Dr. Eckert (UGDE), sind es gleich zwei Versuche auf einmal. Einerseits wurde Anfang April die erste Innenstadtbuchhandlung der Unternehmensgruppe in Freiburg übernommen. Und andererseits gibt es in diesem Geschäft nun als Shop-In-Shop-Lösung eine Barbarino-Filiale. Der Umbau wurde Anfang Mai abgeschlossen, und zur Eröffnung

kam sogar Dr. Adam-Claus Eckert vorbei. Die UGDE wollte ursprünglich das Tabakwarenfachgeschäft der Fa. Schelble GmbH in der Bertoldstraße in Freiburg übernehmen. Schnell war man sich einig – und dann wurde der Mietvertrag gekündigt. Gleichzeitig fand Thomas Hierholz heraus, dass die Buchhandlung gegenüber auch einen neuen Besitzer suchte. Das Ergebnis: Die Unternehmensgruppe Dr. Eckert schraubte gleich zwei neue Mar-

kenschilder über die Tür der ehemaligen Buchhandlung Schwanhäuser in der Freiburger Innenstadt in der Nachbarschaft von Universität und Stadttheater.

Hierholz nennt es „Traditionen beibehalten und doch Neues schaffen“. Schwanhäuser heißt nun Ludwig und wurde ins Filialnetz integriert. Nach kurzer Umbauzeit ist auch der Umzug des Tabakwarenfachgeschäfts der traditionsreichen Firma Schelble GmbH in die Buchhandlung abgeschlossen worden. Sie wird als Tabakwarenfachbereich der Dr. Eckert-Marke Barbarino in Form einer Shop-in-Shop-Lösung fortgeführt. Die Leitung der Filiale und des neuen Teams – alle MitarbeiterInnen der früheren Geschäfte wurden übernommen – hat Petra Schwarz übernommen.



Hierholz betont: „Mit der Übernahme der Buchhandlung von Herrn Schwanhäuser werden wir zum ersten Mal eine Buchhandlung außerhalb eines Bahnhofes führen. Ich bin persönlich überzeugt, dass wir durch die länger vereinbarte Einarbeitung und die Kompetenz der bisherigen Kolleginnen am Standort den Übergang für unsere Kunden reibungslos über die Bühne bringen und für weitere Übernahmen in dieser Richtung entsprechende Erfahrungen sammeln können.“ (RD)

## Deutsche Bahn: Rekord im Fernverkehr erwartet

„Wir sind wieder im Aufwind“, stellt Richard Lutz fest, seit März dieses Jahres Vorstandsvorsitzender der Deutschen Bahn AG. Die Bahn steuert auf einen neuen Fahrgastrekord im Fernverkehr zu. Bis Ende April stieg die Zahl der Passagiere um drei Prozent an. 2016 zählte das Unternehmen gut 2,4 Milliarden Fahrten. Hält die positive Entwicklung an, kommen 2017 noch einmal 70 Millionen Fahrten hinzu. Das führt auch zu Umsatzsteigerungen, die in den ersten vier Monaten dieses Jahres über den Planungen liegen. Für das Gesamtjahr rechnet die Deutsche Bahn AG mit einem Umsatz von 41,5 Milliarden Euro. Der Gewinn soll bei 2,1 Milliarden Euro liegen. (RD)

## Schweiz: Valora Gruppe mit neuer Kommunikation

Christina Wahlstrand-Hartmann, 39, verantwortet als Head Corporate Communications & Branding (CCO) ab sofort die Unternehmenskommunikation des Schweizer Handelskonzerns Valora. Sie war zuvor in verschiedenen Funktionen bei der Versicherungsgruppe Helvetia in St. Gallen tätig und folgt bei Valora auf Stefania Misteli. Als CCO von Valora berichtet Wahlstrand-Hartmann an Michael Müller, CEO der Valora Gruppe. (RD)



**Christina Wahlstrand-Hartmann**  
Verantwortet als CCO bei Valora den Bereich Corporate Communications & Branding

## Busse und Bahnen: Hamburg hat den besten ÖPNV

Millionen von Deutschen fahren jeden Tag mit dem Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Eine aktuelle Studie, die anfang Juni vorgestellt wurde, hat untersucht, wie die Fahrgäste in den zehn größten deutschen Städten ihren Nahverkehr beurteilen. Insgesamt sind sieben von zehn ÖPNV-Nutzern mit ihrem Transportdienstleister zufrieden, es gibt allerdings deutliche regionale Unterschiede: In Hamburg sind die Fahrgäste des ÖPNV besonders zufrieden, in Essen nicht so sehr.

Das Institut myMarktforschung.de hat in Kooperation mit dem Online-Portal Statista im Rahmen einer repräsentativen Umfrage im Frühjahr dieses Jahres 2.069 Personen zwischen 18 und 70 Jahren online zur Zufriedenheit mit ihrem ÖPNV befragt. Dazu wurden in den zehn größten deutschen Städten und deren Umland

jeweils etwa 200 ÖPNV-Nutzer interviewt. Untersucht wurde, wie zufrieden die Fahrgäste in den Regionen mit Bus und Bahn sind und von welchen Faktoren die Zufriedenheit abhängt.

Die Ergebnisse sind für die Betreiber positiv, wenn auch ausbaufähig: sieben von zehn Deutschen sind zufrieden mit ihrem ÖPNV, allerdings ist nur jeder zwölfte sehr zufrieden. Am besten schneidet der Hamburger Verkehrsverbund HVV ab, dem 83 Prozent der Menschen aus der Hansestadt und ihrer Umgebung eine gute Leistung bescheinigen. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die BVG aus Berlin (79 Prozent Zufriedenheit) und der MVV aus München (75 Prozent).

In der Essen sind dahingegen lediglich 60 Prozent der Fahrgäste mit dem örtlichen

Betreiber EVAG zufrieden. Das liegt vermutlich auch daran, dass einige Verbindungen dort bis in den April 2017 aufgrund von Personalmangel nur eingeschränkt bedient wurden.

Damit die Fahrgäste eines ÖPNV zufrieden sind, müssen vor allem die Haltestellen sicher sein sowie die Züge pünktlich und gut getaktet fahren. Wenn der Nahverkehr darüber hinaus mit attraktiven Fahrkartenpreise und einem sympathischen Image aufwarten kann, kann er die Bewohner seiner Region sogar zu überzeugten Fans machen. Die vollständigen Ergebnisse gibt es kostenlos unter [www.myMarktforschung.de](http://www.myMarktforschung.de). Den Tabellenband sowie weitere Ergebnisse gibt es gegen Gebühr bei Statista. (RD)

## Münster Hauptbahnhof mit P & B neu eröffnet

Am 24. Juni eröffnete das neue Gebäude des Hauptbahnhofs Münster (Westf.) nach über drei Jahren der Abriss- und Umbauarbeiten. Münster ist einer der bedeutendste Knotenpunkte des Bahnverkehrs im nördlichen Nordrhein-Westfalen und gehört mit seinen täglich über 65.000 Reisenden und Besuchern der zweithöchsten Bahnhofskategorie an. Das neue Empfangsgebäude mit seinen drei Ebenen bietet den Reisenden Einkaufsmöglichkeiten und Gastronomie. Mit einer Länge von fast 150 Metern und einer

Höhe von 14 Metern verfügt es über mehr als 8.000 Quadratmeter Fläche im Erdgeschoss. Die Valora, die auch bislang am Standort vertreten war, eröffnete zwei neue P&B-Filialen. Die größere Filiale mit 218 Quadratmetern Verkaufsfläche bietet ein umfangreiches Presse- und Buchsortiment sowie Tabak, Lotto, Geschenkartikel und ein kleines ok-Getränkessortiment. Die kleinere Filiale hält auf 43 Quadratmetern Presse, Geschenkartikel und Getränke bereit. (RD)



### Verband Deutscher Bahnhofsbuchhändler e.V.

Geschäftsstelle des Verbandes Deutscher Bahnhofsbuchhändler e.V:

c/o Dr. Michael Roggen, Sternstraße 67, 40479 Düsseldorf · Telefon: 0211 491598-7, Telefax: 0211 491598-98

E-Mail: [Ursula.Roggen@t-online.de](mailto:Ursula.Roggen@t-online.de) · Internet: [www.vdobb.de](http://www.vdobb.de)

Vorsitzender: Peter Obeldobel, Hamburg; 2. Vorsitzender: Torsten Löffler, Berlin; Schatzmeister: Daniel Seidl, Düsseldorf

Verantwortliche DNV-Redakteure: Ralf Deppe, Tel.: 040 609009-80, E-Mail: [ralf.deppe@presse-fachverlag.de](mailto:ralf.deppe@presse-fachverlag.de)  
Aynur Kaya, Tel.: 040 609009-93, E-Mail: [aynur.kaya@presse-fachverlag.de](mailto:aynur.kaya@presse-fachverlag.de)