

# SO VIEL MEHR ALS GÜNSTIG TANKEN.

Alles über star, Deutschlands wohl  
sympathischste Tankstellenmarke.

 **WILLKOMMEN!**



star – eine Marke der ORLEN Deutschland GmbH

**Mehr als günstig tanken!**

**star** 

# EINSTEIGEN UND DURCHSTARTEN!

*Willkommen zur Fahrt durch unsere Unternehmensbroschüre. Schnallen Sie sich am besten gleich an. Wir befinden uns auf der Überholspur und bauen unseren Erfolg in rasantem Tempo aus. Neben der Erweiterung des Tankstellennetzes wird kontinuierlich in die Netzqualität und neue Angebote investiert. Denn für einen der führenden Anbieter von günstigen Qualitätskraftstoffen in Deutschland reicht es heute nicht mehr aus, sich nur über den Preis zu differenzieren. Um für die Zukunft sicher aufgestellt zu sein, bietet star „Mehr als günstig tanken“:*

*Wir setzen auf die Entwicklung von Produkten und Services, die für Autofahrer relevant sind, führen exklusive Eigenmarken mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und begeistern Kunden immer wieder mit technischen Innovationen, die ihnen das Unterwegssein angenehmer machen.*

*Unsere Partner vor Ort spielen dabei eine ganz besondere Rolle. Sie sind unseren Kunden am nächsten und wissen genau, was diese wünschen. Deshalb legen wir viel Wert auf lokale Nähe und gehen bewusst auf regional unterschiedliche Anforderungen ein.*

*Was „Mehr als günstig tanken“ konkret bedeutet, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.*

*Los geht's!*



10 star 

9 10

star 

star   
LPG-Autogas 8

star 

star 

003

6

star 



10   
100% BIOETHANOL  
E85  
Bio-Ethanol 100% in Ethanol mit 10-fachem Bio-Kraftstoff-Gehalt



star 

SUPER E10 SUPER SUPER PLUS DIESEL  




# Vom Mutterkonzern PKN ORLEN S. A. profitieren.

**Wer steckt hinter der Tankstellenmarke star? star ist die Tankstellenmarke der ORLEN Deutschland GmbH, die seit dem Jahr 2003 auf dem deutschen Markt ist und bereits knapp 600 Tankstellen betreibt.**

Das Unternehmen mit Sitz in Elmshorn bei Hamburg gehört zum polnischen Mineralöl- und Energiekonzern PKN ORLEN S. A., der nach Jahresumsatz in 2018 das größte mittelosteuropäische Unternehmen ist. Seit 1999 ist der Konzern in Warschau und London mit einem Grundkapital von 30 % börsennotiert. PKN ORLEN S. A. hat über 21.000 Mitarbeiter und betreibt insgesamt 2.800 Tankstellen in Polen, Tschechien, Deutschland und Litauen. Die eigenen Mineralölraffinerien zählen zu den modernsten und saubersten Anlagen ihrer Art. In der Vergangenheit hat PKN ORLEN S. A. massiv in die unterschiedlichsten Bereiche des Unternehmens investiert, um dem Ziel, das führende Mineralölunternehmen in Zentral-europa zu werden, einen Schritt näher zu kommen.

## Auf ORLEN Deutschland bauen.

**Wir haben unseren Sitz in Elmshorn bei Hamburg. Der Konzern nutzte 2003 eine einmalige Chance für einen großen Markteinstieg in Deutschland.**

Nach der Fusion der Mineralölkonzerne Aral und BP konnten wir von dem Verkauf etlicher Standorte profitieren und die erste ORLEN Tankstelle Deutschlands in Berlin eröffnen. Anfangs war die Wachstumsstrategie von ORLEN Deutschland auf die Nordhälfte Deutschlands und auf eine Zweimarkenstrategie ausgerichtet. Heute betreibt ORLEN Deutschland bereits knapp 600 Tankstellen – größtenteils unter der Marke star – und feiert im Jahr 2018 das 15-jährige Jubiläum.





# Mit der Tankstellenmarke star weiterwachsen.

**Was zeichnet deutschlandweit bereits knapp 600 star Tankstellen aus?**

Uns interessiert, was sich Autofahrer, die zu uns kommen, wirklich wünschen. Wir wollen unsere Kunden täglich aufs Neue begeistern. Deshalb bieten wir ihnen nicht nur günstigen Kraftstoff, sondern immer etwas mehr: nämlich Angebote, Services und Aktionen, die unsere Markenwerte „Nähe“ und „Emotionen“ erlebbar machen. So wollen wir zu Deutschlands sympathischster Tankstellenmarke werden.

## Miteinander mehr bewegen.

Unsere Partner wissen am besten, was unsere Kunden wünschen. Sie kennen die Gegebenheiten vor Ort und wissen, wo noch Potenziale ausgeschöpft werden können. Diese Potenziale wollen wir nutzen, und das können wir nur, wenn wir vertrauensvoll zusammenarbeiten. Ein Partnerforum sowie regelmäßige Partnerstammtische bieten ideale Möglichkeiten des Austauschs und der Weiterentwicklung. Ganz nach dem Motto „Miteinander mehr bewegen“ sind so bereits viele Ideen entstanden, die wir erfolgreich umgesetzt haben.

## Gemeinsam wachsen.

Um uns weiterhin auf dem deutschen Tankstellenmarkt zu behaupten, wollen wir weiterwachsen und unser Angebot ständig verbessern. Unsere Strategie: die Wünsche unserer Kunden aufnehmen und ihnen gerecht werden. Dadurch wollen wir unsere Kunden immer wieder neu für uns begeistern und so Sympathien sammeln. Ganz nach dem Motto: „Wenn unsere Kunden nicht zufrieden sind, dann sind wir es auch nicht.“

## Neue Standorte ansteuern.

Wir sind weiter auf Wachstumskurs. Wir wollen besonders im Süden Deutschlands neue Standorte finden und das bestehende Netz verdichten. Deshalb sind wir immer auf der Suche nach attraktiven Standorten und Kooperationen mit Tankstelleneigentümern.



# Mit Glanzleistungen hohe Ansprüche erfüllen.

**Autowaschangebote haben ein hohes Ertragspotenzial und gut funktionierende Autowaschanlagen sowie SB-Waschboxen eine bedeutende Kundenwirkung.**

Deshalb haben wir in den vergangenen Jahren einen Großteil unseres Waschanlagennetzes modernisiert und ausgetauscht. Auch in Zukunft werden wir viele Standorte auf den neuesten Stand bringen. Mit zeitgemäßer Technik und effizienten Waschabläufen bietet star heute Waschprogramme, die den steigenden Anforderungen unserer Kunden gerecht werden und auch in puncto Umweltschutz glänzen. Schließlich arbeiten unsere Waschanlagen besonders wassersparend und das zum Waschen verwendete Wasser wird für eine Weiternutzung wiederaufbereitet.



Um das Waschangebot zu optimieren und unseren Kunden immer etwas mehr zu bieten, stellen wir unseren Partnern verschiedenste Aktionen und Maßnahmen zur Verfügung:

- **Schulungen zum Thema Autowäsche stärken die kompetente Beratung durch die Mitarbeiter.**
- **Regelmäßige professionelle Reinigungen der Waschanlagen schaffen ein sauberes Ambiente.**
- **Treuewaschkarten für Vielnutzer binden die Kunden an den Standort.**
- **Einheitliche Werbemittel rund um die Autowäsche unterstützen Wiedererkennung und Vertrauen.**
- **Attraktive Werbekampagnen mit Gewinnspielen oder kundenorientierten Gratiszugaben steigern die Beliebtheit.**

Zusatzleistungen wie Staubsauger und Vorsprüher runden an vielen Standorten das Autopflegeangebot für die Kunden ab. Denn stimmt neben dem fairen Preis-Leistungs-Verhältnis auch das Gesamtpaket, kommen unsere Kunden gern wieder.



# Saubere Sache: star fördert innovative Kraftstoffe.

**Um zur Verringerung der Stickoxid-Emissionen beizutragen, investieren wir in die Ausrüstung der Tankstellen mit AdBlue-Tankanlagen für PKW und LKW.**

Damit reagiert star auf die steigende Nachfrage nach dem Betriebsstoff, der im SCR-Katalysator von Dieselfahrzeugen benötigt wird, um den Ausstoß von Stickoxiden zu verringern und die strenge Abgasnorm Euro 6d einzuhalten.

Die erste AdBlue-Zapfsäule wurde bereits im Jahr 2012 installiert. Und inzwischen sind an vielen Standorten unsere AdBlue-Zapfsäulen verkaufsbereit. Durch kontinuierliche Investitionen werden weitere AdBlue-Tankanlagen auch in den kommenden Jahren aufgerüstet.

Neben der geplanten Einrichtung von AdBlue-Zapfsäulen bieten alle star Tankstellen auch AdBlue-Kanisterware als mobile Lösung an.

Bei alternativen Kraftstoffen sind wir mit unserem breiten Angebot führend im Niedrigpreissegment (E-Mobility, H<sub>2</sub>, AdBlue, LPG).

Eine wichtige Institution auf dem Weg in die Zukunft sind unsere Schnellladesäulen für den Bereich E-Mobility. Innerhalb weniger Minuten können Fahrzeuge für weite Strecken schnell und unkompliziert geladen werden. So gehen wir schon jetzt gezielt auf die sich verändernden Bedürfnisse und Wünsche der Kunden ein.

# Mit Eigenmarken und Innovationen immer eine Nasenlänge voraus sein.

Um unseren Kunden eine preiswerte, aber qualitativ hochwertige Alternative zu den Industriemarken zu bieten, haben wir bereits 2003 mit den star Motorenölen die erste Eigenmarkenserie ins Leben gerufen.

In den Jahren darauf folgten eigene Autopflegeprodukte für Sommer und Winter und 2012 wurde mit dem star Energy Drink die erste Eigenmarke im Food-Segment eingeführt. Die star Eigenmarken sind bei den Kunden beliebt, sodass das Sortiment stetig weiterentwickelt und ausgebaut wird.

Seit Anfang 2016 werden unsere Eigenmarkenprodukte in unseren Shops durch eine gesonderte Zusatzplatzierung noch stärker in das Blickfeld der Kunden gerückt: auf einem hochwertigen star Eigenmarkenmodul auf dem Weg zur Kasse.



## Preisbewusste Kunden ansprechen.

So unterschiedlich die Autos sind, so vielseitig sind auch die Anforderungen an das passende Motorenöl. Deshalb bieten wir unseren Kunden klare Orientierungshilfen, damit sie das geeignete Öl finden, und ein Schmierstoffsortiment, das ihre Bedürfnisse ideal abdeckt. Es setzt sich zusammen aus Produkten der führenden Marke Mobil 1 und hochwertigen, aber preisgünstigen Alternativen der Eigenmarke star mit der innovativen „star MaxProtect-Formel“. Darüber hinaus haben wir mit unserem fortschrittlichen Longlife-Motorenöl ein erstklassiges Ganzjahresöl für Benzin- und Dieselmotoren im Portfolio.

Um die Potenziale des Schmierstoffgeschäfts voll auszuschöpfen, nutzen unsere Partner zahlreiche Services, zum Beispiel Schulungen für eine optimale Beratung und Warenkenntnis oder spezielle Preisstreifen und Verkaufswagen für eine attraktive Warenpräsentation.





## Gemütliche Atmosphäre im neuen star café.

Das star café wird sowohl hinsichtlich des räumlichen als auch in Bezug auf das gastronomische Angebot vergrößert. Mehr Platz, ein neues, modernes Möbelkonzept und neue Speisen, darunter warme Snacks und ein kleiner Mittagstisch, laden zum Verweilen ein.

Eine eigene Vorbereitungsküche ermöglicht dank räumlicher Trennung von Produktion und Verkauf optimale Hygiene und gewährleistet trotzdem schnelle Bedienung.

Kaffeespezialitäten werden den Kunden künftig sowohl mit Bedienung als auch mit Selbstbedienung angeboten. So werden wir individuellen Kundenwünschen gerecht und bieten je nach Anlass die beste Lösung.

Verbundenheit mit der Region unterstreicht star mit Einrichtungselementen wie dem täuschend echt wirkenden Fenster, in dem eine regionale Sehenswürdigkeit zum Greifen nah erscheint.



# Unser Qualitätspartner für Kaffeespezialitäten: Dallmayr.

Gemeinsam mit dem Traditionshaus Dallmayr haben wir fürs star café exklusive Kaffeespezialitäten entwickelt, mit denen wir seit 2017 unsere Kunden begeistern.

Die exklusiven Dallmayr Kaffeespezialitäten überzeugen nicht nur geschmacklich, sondern auch mit ihrer Fairtrade-Zertifizierung: Fairtrade steht für eine nachhaltige Verbesserung der Arbeits- und Lebensbedingungen von Kaffee-Kleinbauern und Beschäftigten in Afrika, Asien und Lateinamerika.

Die Veredelung der Kaffeebohnen erfolgt bei Dallmayr in einem besonders aufwendigen Verfahren: Kleine Bohnenmengen werden in einem heißen Luftstrom schonend und gleichmäßig geröstet. Dieses Manufakturverfahren garantiert ein unvergleichliches Geschmackserlebnis – bei jedem Stopp im star café.



## Purer Genuss. Der Umwelt zuliebe.

Für alle mobilen Kunden gehen wir mit unserem star Mehrwegbecher noch einen Schritt weiter: Hochwertig aus Edelstahl gefertigt, ist er immer wieder benutzbar, leicht zu reinigen und vermeidet unnötigen Abfall.



### EIN BECHER VOLLER VORTEILE

- ▶ Edelstahl
- ▶ 400 ml Füllmenge
- ▶ Auslaufsicher
- ▶ Spülmaschinengeeignet
- ▶ BPA-frei

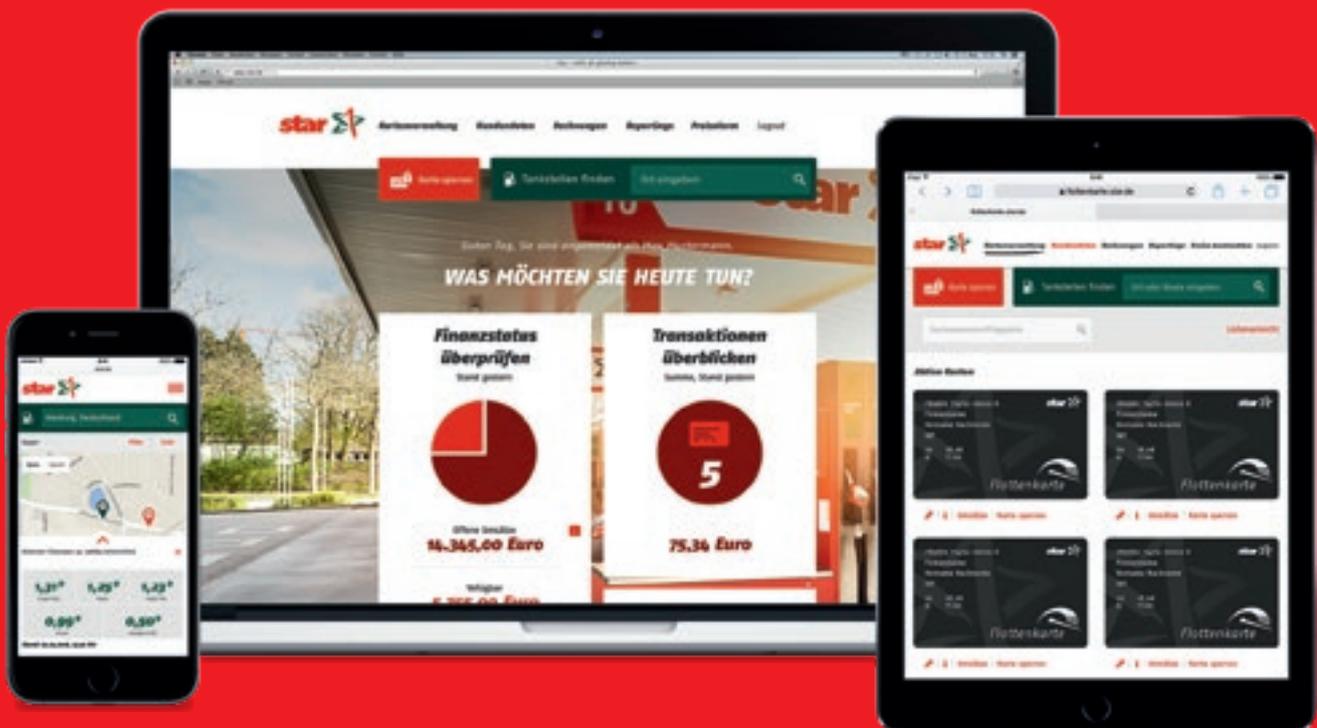


# Mit der star Flottenkarte Firmenkunden ansprechen.

Unternehmen machen einen nicht unerheblichen Teil unserer Kunden aus. Deshalb bieten wir Firmen mit einer gewerblichen Fahrzeugflotte die Möglichkeit, mit der star Flottenkarte sicher und unkompliziert bei uns zu zahlen – übrigens auch in Süddeutschland an den Automaten-Tankstellen der BayWa AG.

Die star Flottenkarte bietet neben der Steigerung der finanziellen Liquidität vor allem vollkommene Kostenkontrolle. Denn mit unserem Online-Informationssystem auf [flottenkarte.star.de](http://flottenkarte.star.de) haben Flottenkartenkunden alle Transaktionen und Kontostände im Blick und können ihre Stammdaten und Karten verwalten.

Außerdem profitieren sie von dem Preisalarm, mit dem Fahrer per SMS oder E-Mail informiert werden können, wenn die Kraftstoffpreise besonders günstig sind.



# Mit der star Gutscheinkarte neue Kunden gewinnen.

Ob als Geschenk, als Mitbringsel oder zur Mitarbeitermotivation: Die star Gutscheinkarte kann vielseitig eingesetzt werden und spricht unterschiedliche Kundentypen an. Das Gute dabei ist, dass sie immer wieder aufgeladen werden kann, sodass Kunden auch längerfristig gebunden werden, zum Beispiel im Rahmen eines Incentiveprogramms.

Darüber hinaus bietet die Gutscheinkarte viel Flexibilität. Denn sie kann nicht nur an allen star Tankstellen eingelöst werden, sondern es gibt sie auch in zwei Leistungsvarianten:

- Tanken (nur zum Kauf von Kraftstoffen)
- Tanken, Shoppen, Service (zum Kauf aus dem gesamten Sortiment)



## Mit kontaktlosem Bezahlen Wartezeiten verringern.

Inzwischen wird mehr als jede zweite Transaktion über Kartenzahlung abgewickelt. Um unseren Kunden den Einkauf zu erleichtern, haben wir bereits 2010 als Erster in der Branche flächendeckend neue Kartenterminals für kontaktloses Bezahlen eingeführt, die auch Kartenzahlungen über das Smartphone, zum Beispiel mit Google Pay oder Apple Pay, ermöglichen.

Unsere Kunden sind begeistert und unsere Partner auch. Denn die Bezahlvorgänge haben sich deutlich verkürzt.



# Mit den richtigen Werbe- maßnahmen den Weg weisen.

An den star Tankstellen profitieren Kunden von jeder Menge Angeboten und Services, die wir zentral für unsere Tankstellenpartner entwickeln und stets für die Umsetzung vor Ort zur Verfügung stellen.

Damit möglichst viele Autofahrer von unseren Aktionen erfahren, machen wir sie darauf aufmerksam: mit auffälligen Werbemaßnahmen, die für Frequenz an unseren Tankstellen sorgen. Die passenden Werbemittel für Tankfeld und Shop bekommen unsere Partner natürlich kostenlos zur Verfügung gestellt.

## Mit unseren Kampagnen den Umsatz steigern.

Jedes Jahr stehen bei star bestimmte Produkte und Dienstleistungen im Fokus, die besonders beworben werden. Sie dienen dem Ziel, neue Kunden zu gewinnen, bestehende Kunden zu binden und den Umsatz unserer Partner zu steigern.

Eine Auswahl unserer bisherigen Vermarktungen – vielfach in Kooperation mit großen Industriemarken:

- CarWash-Aktionen mit Gratiszugaben oder Verlosungen
- Rubbellose oder Sammelpunkte für jeden Einkauf in Shop und Bistro
- Gewinnspiel: 1 Jahr gratis Tanken gewinnen

Unseren Kampagnen liegt immer eine umfangreiche Konzeption durch Marketing- und Werbeexperten zugrunde, die sicherstellt, dass am Ende alle Ideen erfolgreich umsetzbar sind.





# Mit Sportsponsoring Menschen begeistern.

Spätestens seit 2016 sind die Deutschen wieder im Handballfieber: Der Sieg des deutschen Teams im Finale der Handballeuropameisterschaft hat die ganze Nation bewegt und die Sportart noch weiter nach vorn gebracht. Konsequenterweise hat star die seit der Bundesligasaison 2011/2012 existierende Partnerschaft mit dem mittlerweile **20-fachen deutschen Meister THW Kiel** weiter ausgebaut und ist seit der Saison 2016/17 Hauptsponsor der Handballprofis.

Neben dem Spitzensport sind wir auch im Breitensport engagiert und setzen uns gemeinsam mit dem Verein für die Nachwuchsarbeit ein. Gemeinsam mit dem THW Kiel und den Handballcamps haben wir ein Nachwuchsprojekt ins Leben gerufen. Dabei wird von der Breite in die Spitze

gehend über mehrere Phasen das vielversprechendste Nachwuchstalents gescoutet. Den Gewinner erwartet ein halbjähriges Stipendium im Umfeld des THW Kiel.

Zusätzlich kooperieren wir mit Herstellern von Team-sportbekleidung, bei denen unsere Partner zu besonders günstigen Konditionen einkaufen, wenn sie regionalen Vereinen Trikots sponsern möchten.

Damit steht star nicht mehr nur für „Mehr als günstig tanken“, sondern auch für „**Mehr als Sport**“.



Offizieller Auftankpartner

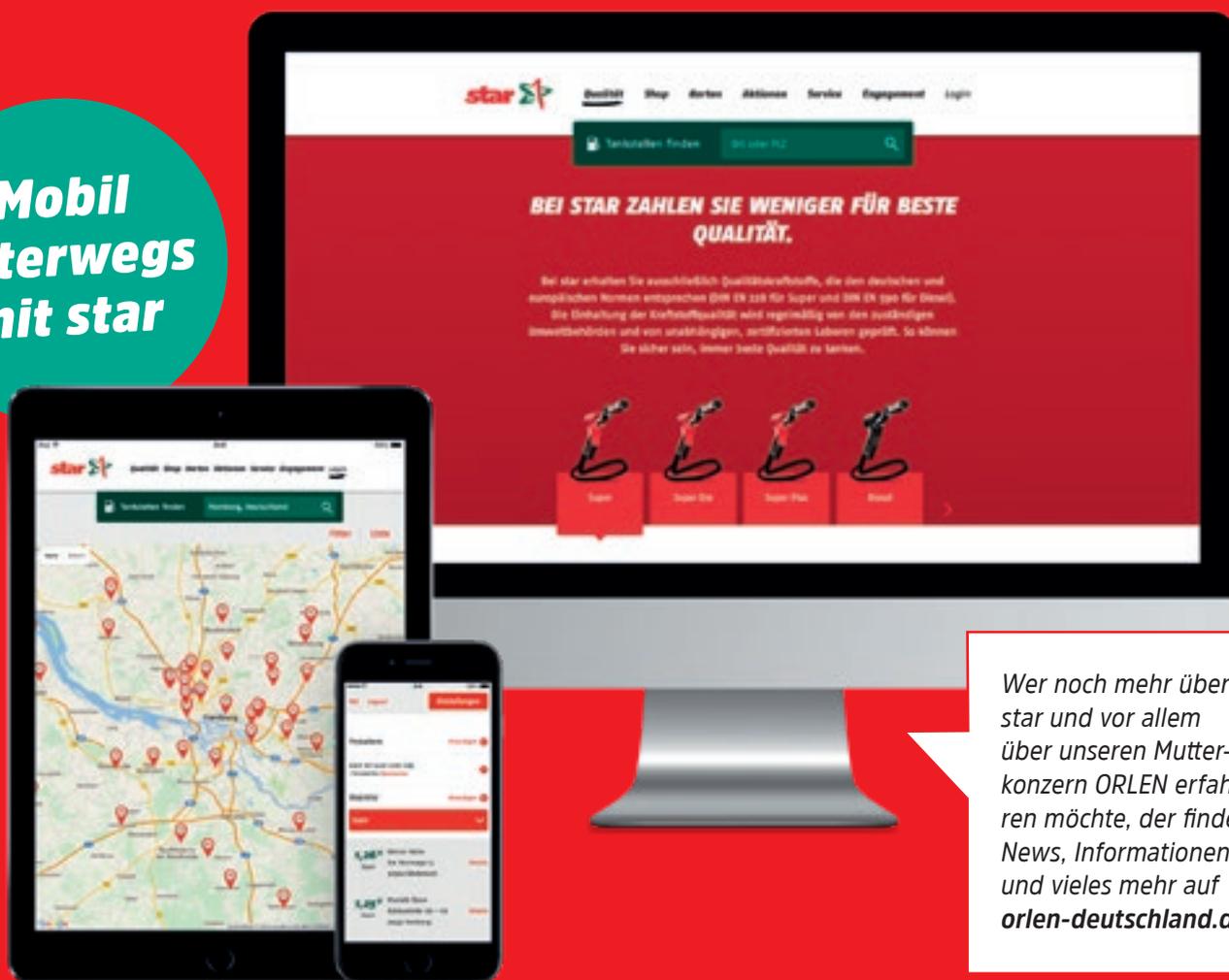
# Auf star.de mehr entdecken.

star.de ist nicht nur kurz und prägnant, sondern bietet neben einer Übersicht über unsere Produkte auch vielseitige Services und Aktionen.

Man kann sich hier zum Beispiel für die Teilnahme an Gewinnspielen online registrieren.

Da unsere Website auch für die Nutzung auf Smartphones oder Tablets konzipiert ist, können unsere Kunden auch von unterwegs bequem an Aktionen teilnehmen.

**Mobil  
unterwegs  
mit star**



Wer noch mehr über star und vor allem über unseren Mutterkonzern ORLEN erfahren möchte, der findet News, Informationen und vieles mehr auf [orlen-deutschland.de](http://orlen-deutschland.de).

# Mit Social Media Sympathiepunkte sammeln.

Seit April 2017 gibt es unseren Facebookkanal stardeutschland mit dem Ziel, unsere Kunden durch sympathische Inhalte zu binden und neue Kunden zu gewinnen.

Die Themenvielfalt ist groß, aber dennoch gibt es eine klare Strategie: keine Werbung. Content ist das große Zauberwort!

*Wir entwickeln uns im Bereich Social Media stetig weiter, um am Puls der Zeit zu sein!*

Wir möchten unsere Fans und potenzielle Neukunden mit relevanten Inhalten überzeugen. Das sind beispielsweise erzählenswerte Geschichten, die an unseren Tankstellen stattfinden und lebendig unsere Sympathie beweisen. Oder unsere Kampagnen, die wir unterhaltsam auf Facebook verlängern, um noch mehr Teilnehmer zu gewinnen. Manchmal gibt es auch kleine Extras wie Gratskaffee für unsere Fans, wenn sie bei star vorbeikommen.

Aber alle Inhalte haben eins gemeinsam: Sie bieten unseren Fans einen Mehrwert.



Auf Facebook stehen sympathische Geschichten aus dem Tankstellenalltag im Mittelpunkt.



**WIR FREUEN UNS  
AUF SIE!**





# Sich einen Überblick verschaffen.



**star ist „Mehr als günstig tanken“.**  
Auch für Partner.



**star ist sympathisch.**  
Das macht uns so beliebt.



**star ist innovativ.**  
Das gibt uns einen Vorsprung.



**star ist auf Erfolgskurs.**  
Und sucht Menschen, die mitkommen.

## Jetzt einsteigen!

**Rufen Sie uns einfach direkt an oder schreiben Sie uns eine E-Mail. Wir freuen uns!**

Sie sind Tankstelleneigentümer oder besitzen ein Tankstellengrundstück? Wenden Sie sich an:

**ORLEN Deutschland GmbH**  
Netzentwicklung  
Kurt-Wagener-Straße 7  
25337 Elmshorn

**Tel.: +49 (0) 4121 / 4750 - 1930**  
**Fax: +49 (0) 4121 / 4750 - 41930**  
**[partner@orlen-deutschland.de](mailto:partner@orlen-deutschland.de)**

Sie möchten sich bewerben, um als Partner mit uns zusammenzuarbeiten? Wenden Sie sich an:

**ORLEN Deutschland GmbH**  
Trainingsabteilung  
Kurt-Wagener-Straße 7  
25337 Elmshorn

**Tel.: +49 (0) 4121 / 4750 - 1951**  
**[tankstellenbewerbung@orlen-deutschland.de](mailto:tankstellenbewerbung@orlen-deutschland.de)**