

KUNDENNÄHE IM FOKUS:

## Perspektivwechsel – Tankwagen statt Büro



### THEMEN:

**Kundennähe bei TotalEnergies**

Wir für Sie – aus dem Büro zum Kunden

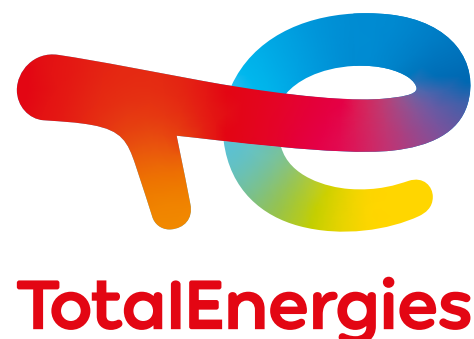
**Heizölversorgung 2023**

**OilFox – leerer Tank, das war gestern**

**Fotowettbewerb Kalender 2024**

**Heizöl-Kostenerstattung**

**RAL-Zertifizierung  
für Ihre Sicherheit**



TOTALENERGIES DIREKT, PERSÖNLICH UND ONLINE

## Wir für Sie – aus dem Büro zum Kunden

Mit deutschlandweit elf Kundenzentren betreuen wir unsere Heizölkunden direkt und persönlich bei der Heizölbestellung und -belieferung.



Direkt, persönlich – und online –, das ist bei TotalEnergies kein Widerspruch. Jeder 8. Heizölkunde hat inzwischen die Vorzüge unseres Heizöl-Onlineshops für sich entdeckt. Ob abends oder am Wochenende, der Shop ist rund um die Uhr verfügbar, Produkte und Preise lassen sich auf einen Blick erfassen und vergleichen. Wer einmal ein Online-Konto angelegt hat, erspart sich viel bürokratischen Aufwand bei der Bestellung. Auch Sammelbestellungen mit Ihren Nachbarn für bis zu zehn Lieferstellen sind online möglich. Liefertermine oder Details können mit dem zuständigen Kundenzentrum dennoch persönlich abgestimmt werden. Auch das schätzen viele unserer Online-Kunden.

Neben regelmäßigen Gewinnaktionen auf der Website können Sie auch vom Abschluss eines HEIZ&SPAR+ Wärmekontos profitieren. Einfach ein Konto im Internet eröffnen, zu jeder Zeit verwalten und so den Überblick behalten. Für mehr News und Preisinformationen laden Sie die kostenfreie App Notify herunter und lassen sich direkt Heizölpreise auf das Smartphone schicken.

### Preise im Blick mit der Wunschpreisfunktion

Um die aktuelle Heizölpreisentwicklung zu verfolgen, bietet sich der Service Wunschpreis an, der online hinterlegt werden kann. Sobald der Wunschpreis erreicht ist, erfolgt eine Benachrichtigung per E-Mail.



### COMING SOON: Der neue Web-Shop

Das Konzept von Multienergie bei TotalEnergies soll sich im Online-Shop widerspiegeln. Aktuell arbeitet unser Online-Team mit Hochdruck am neuen Shop-System. Neben Heizöl und Services rund um die Belieferung können im neuen Web-Shop künftig weitere Energieprodukte wie Pellets oder AdBlue® bezogen werden.

RUND UM DIE VERSORGUNG

## Heizölversorgung 2023 – wie sieht es bei TotalEnergies aus?

Seit dem EU-Einfuhrverbot für russisches Rohöl sowie dem deutschen Importverbot für Öl aus der Druschba-Pipeline hat sich einiges verändert. Was bedeutet dies für unsere Heizölkunden?



© TotalEnergies, T. Biernath

Für die Versorgung seiner Raffinerien bezog das Unternehmen TotalEnergies schon immer Rohöl aus vielen Teilen der Welt. Rohöl besitzt jedoch je nach Ursprung unterschiedliche Konsistenzen und Zusammensetzungen.

Nicht jedes Öl eignet sich für die Herstellung unserer Qualitätsprodukte oder kann ohne Weiteres durch eine Pipeline gepumpt werden.

Um das russische Öl in Leuna zu ersetzen, haben unsere Experten in den vergangenen

Monaten viele verschiedene Rohöle auf ihre Eignung hin getestet und in einem aufwendigen Verfahren einige davon für die Herstellung unserer Raffinerieprodukte ausgewählt.

Herausfordernd ist nach wie vor der Transport, der nun deutlich mehr Zeit in Anspruch nimmt. Statt direkt per Pipeline werden die eingekauften Rohöle nun per Schiff zum Hafen in Danzig transportiert und von dort aus durch die Pipeline zur Raffinerie Leuna gepumpt.

Hier erfolgt dann wie gewohnt die Verarbeitung zu Heizöl, Diesel und Ottokraftstoffen.

Schon die letzten Monate haben gezeigt, dass durch das exzellente, weltweite Zusammenspiel unserer TotalEnergies Experten die Versorgung unserer Heizöl- und Tankstellenkunden mit hochwertigen Energieprodukten gesichert werden kann. Auch weiterhin behalten unsere Experten die Entwicklung der Weltlage genau im Blick.

SERVICE

## OilFox – leerer Tank, das war gestern

Vielleicht haben auch Sie dieses Szenario schon erlebt? Der Winter legt noch einmal nach und plötzlich steht die Heizung still. Heizöl? Fehlanzeige! Ein leerer Tank am Wochenende oder zu den Feiertagen – das kann schon richtig ungemütlich werden. Zumal auch eine Notlieferung teuer zu stehen kommt.

Um solche Unannehmlichkeiten zu vermeiden, gibt es OilFox – den intelligenten Füllstandsmesser. Einfach am Öltank installiert, misst er den Heizölpegel zuverlässig und schickt die Daten auf Ihr Handy. Sobald sich Ihr Heizöl dem Ende zuneigt, schlägt der OilFox Alarm. So haben Sie genug Zeit, die neue Heizöllieferung zu bestellen. **Unser Tipp:** Wer jetzt einen HEIZ&SPAR-Vertrag abschließt, erhält den OilFox zum Vorzugspreis.

Mehr Infos unter: [bit.ly/Oilfox-tankmessung](https://bit.ly/Oilfox-tankmessung)



© OilFox, stock.adobe.com



© istockphoto by Joannabosnjak

## FOTOWETTBEWERB Aufruf für den Kalender 2024

Nachdem unser Kalender 2023 mit den zauberhaften Fotos von Ihnen, unseren Heizölkunden, so viel Anklang gefunden hat, starten wir einen neuen Aufruf: Senden Sie uns Ihre Bilder!

### Unsere Welt ist bunt und vielfältig!

Begeistern Sie uns mit Ihren Naturfotos unter dem Motto „Farben dieser Welt“ für den Kalender 2024!

Laden Sie bitte bis **31.07.2023** Ihre Lieblingsmotive – Blüten, Blätter, Bäume in den prächtigsten Farben unter folgendem Link hoch: <https://l.ead.me/Wandkalender-2024> Dort finden Sie auch die genauen Mitmach-Bedingungen.

Auch diesmal trifft unsere Jury die Auswahl.

Der Kalender 2024 wird wieder mit möglichst vielen Fotomotiven aus dem Wettbewerb gestaltet. Wir freuen uns, wenn Sie mitmachen!



HEIZÖL-KOSTENERSTATTUNG



© vproth - stock.adobe.com

## Heizöl-Kostenerstattung

Privathaushalte, die im Jahr 2022 besonders hohe Brennstoffkosten hatten, können von einem staatlichen Zuschuss profitieren. Ein Anrecht auf eine anteilige Erstattung der Heizkosten in Höhe von maximal 2.000 Euro haben Sie, wenn Sie im Vergleich zum Vorjahresdurchschnitt mehr als das Doppelte für ihre Heizöl- oder Pellet-Rechnung zahlen mussten. Die Brennstoffrechnung muss im Zeitraum 01. Januar 2022 bis 01. Dezember 2022 erstellt worden sein. Zuständig für die Auszahlung sind die Bundesländer.

Der Zuschuss kann über ein Online-Portal des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz beantragt werden. Dort können Sie vorab auch prüfen, ob eine Antragstellung für Sie in Frage kommt und sich zu möglichen Sonderregelungen in Ihrem Bundesland informieren. Wir haben die Informationen für Sie aufbereitet:

<https://l.ead.me/Heizkostenerstattung>



ZERTIFIZIERUNG

## RAL-Zertifizierung für Ihre Sicherheit

TotalEnergies (ehemals TOTAL) trägt seit vielen Jahren das Qualitätsprädikat „RAL-Gütezeichen Energiehandel“. Was bedeutet das für unsere Heizölkunden?



© TotalEnergies, Philipp Galke

Ein wichtiger Aspekt des RAL-Zertifikats ist die Qualitäts- und Mengensicherheit. Das RAL-Gütezeichen Energiehandel wird nur an Unternehmen vergeben, welche die Güte- und Prüfbestimmungen für ihr Produkt oder ihre Leistung erfüllen. Dies betrifft die Produktqualität, die Qualifikation des Fachpersonals, die Preistransparenz, das Sicherheitsniveau, die betrieblichen Abläufe sowie nicht zuletzt den ordnungsgemäßen Zustand von Fahrzeugen, Messanlagen

und Zählwerken. Technik und Fuhrpark werden zudem regelmäßig einem Check durch unabhängige Gutachter unterzogen.

Sie können sicher sein, dass genau die Heizölmenge, die auf Ihrem Lieferschein steht, sich auch tatsächlich in Ihrem Tank befindet. Das Heizölvolumen ist abhängig von der Umgebungstemperatur; erwärmt es sich, wird sein Volumen größer, bei Abkühlung kleiner. Ausschlaggebend

für die Berechnung ist die Heizölmenge bei 15°C – auf Ihrem Heizöllieferschein taucht diese Bezeichnung auf. Deshalb ist in der Eichordnung festgelegt, dass die Abgabe von Heizöl immer auf die Menge bei 15°C umgerechnet wird, gleich welche Außentemperatur gerade herrscht. Auf die Weise ist Fairness gegenüber den Kunden sichergestellt, denn von der Raffinerie bis zum Verbraucher liegt eine einheitliche Berechnungsbasis zugrunde.

In unseren Tankwagen sind behördlich geeichte Zähler installiert, die bei jeder Belieferung das Ergebnis einer Simultanrechnung anzeigen. Die zugrunde gelegte Basistemperatur von 15°C wird von der Eichordnung vorgegeben: Ein Liter Heizöl ist immer ein Liter mit einer Temperatur von 15°C. Bestandteil des RAL-Gütezeichens ist die regelmäßige Kontrolle der Eichgeräte, die gewährleistet, dass Sie als Heizölkunde die richtige Heizölmenge zum avisierten Heizölpreis erhalten.



Direkt zur Online-Heizölbestellung:  
[heizoel.totalenergies.de](https://heizoel.totalenergies.de)  
Wenn Heizöl, dann TotalEnergies.

IMPRESSUM

TotalEnergies Wärme&Kraftstoff Deutschland GmbH · Hauptsitz: Am Blumenkampshof 55, 47059 Duisburg  
[heizoel.totalenergies.de](https://heizoel.totalenergies.de) · Kontakt/Beratung/Bestellung: 0800 - 11 34 110 (gebührenfrei)  
Text/Redaktion: Ricarda Altrichter, Claudette Schumann,  
Marketing Handels- und Verbrauchergeschäft, TotalEnergies Wärme&Kraftstoff Deutschland GmbH  
Kreation/Layout: ergo Industriewerbung GmbH, Berlin

VERKAUFSBERATER IM INTERVIEW

## Kundennähe bei TotalEnergies

Heizölkauf ist Vertrauenssache. Das beginnt bei der Preisanfrage und Beratung am Telefon und reicht bis zur pünktlichen Belieferung. Im Interview stellen wir Ihnen Sebastian Große aus dem Heizöl-Team Leipzig vor.

Sebastian Große,  
Verkaufsberater,  
Team Leipzig



Foto: Sebastian Große

**heizenheute: Wie haben Sie zu TotalEnergies gefunden?**

**S. Große:** Ich habe meine Ausbildung bereits bei, damals noch, TOTAL begonnen und bin seitdem im Unternehmen auch an unterschiedlichen Standorten tätig.

**heizenheute: Was macht Ihren Beruf als Verkaufsberater spannend?**

**S. Große:** Interessant sind vor allem die täglichen Kontakte mit Kunden aller Altersklassen und deren individuellen Anforderungen. Zudem stehen wir ständig in Kontakt mit unterschiedlichen Kundengruppen, also vom Hausbesitzer bis hin zum Chef-Einkäufer internationaler Großspeditionen. Das ist immer wieder aufs Neue mit spannenden Aufgaben verbunden.

**heizenheute: Die Transformation von TotalEnergies in ein Multi-Energie-Unternehmen ist in vollem Gange. Über welche Themen möchten unsere Kunden mehr von uns erfahren?**

**S. Große:** Unseren Kunden ist es vor allem wichtig, dass TotalEnergies möglichst viele Leistungen aus einer Hand anbietet. Der Kunde bzw. die Kundin möchte gern jeglichen Service rund um seine Heizungsanlage, aber auch was seinen generellen Energiebedarf angeht, von einem Anbieter haben. Hier ist also die Kombination von Heizöl mit regenerativen Energien wie Solar oder Wärmepumpe von hohem Interesse.

**heizenheute: Was war das Schönste, was Ihnen ein Kunde oder eine Kundin am Telefon gesagt hat?**

**S. Große:** Es gibt immer wieder großartige Momente, vor allem, wenn man einem Kunden in einer Notsituation mit einer schnellen Lieferung noch aus der Patsche helfen kann. Es gab da mal eine rührende Situation einen Tag vor Heiligabend, als wir früh einen verzweifelten Anruf bekamen und kurz nach dem Mittag bereits das Heizöl an die Kundin geliefert haben. Sie rief während der Belieferung nochmals an und bedankte sich gemeinsam mit ihrer 3-jährigen Enkelin am Telefon dafür, dass

wir der ganzen Familie „den Weihnachtsmann gerettet“ hatten. Das war schon niedlich.

**heizenheute: Was sind die Ängste bzw. Sorgen unserer Kunden in Bezug auf die Heizölversorgung?**

**S. Große:** Vor allem der nun schon seit Februar 2022 herrschende Angriffskrieg auf die Ukraine und die damit verbundenen Restriktionen auch für Deutschland machen vielen Kunden Angst. Insbesondere im Hinblick auf Warenverfügbarkeit, aber auch Produktqualität und Einfluss auf die eigene Heizungsanlage kommen immer wieder Unsicherheiten auf.

**heizenheute: Kennen Sie einige Kunden eventuell persönlich?**

**S. Große:** Ja, tatsächlich kenne ich einige Kunden persönlich! Sei es durch diverse Messen oder Veranstaltungen wie unser

K!DZ-Zooftest in Leipzig, da kommt man automatisch ins Gespräch und freut sich, wenn man zu einem bekannten Stammkunden-Namen auch mal ein Gesicht sieht. Aber auch im privaten Umfeld habe ich Kontakte geknüpft, welche zuverlässig von uns mit Heizöl beliefert werden.

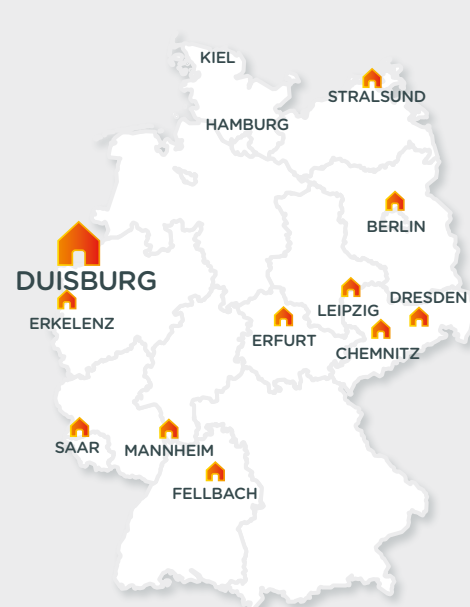
**heizenheute: Was ist unseren Kunden besonders wichtig?**

**S. Große:** Unsere Stammkunden legen vor allem Wert auf Verlässlichkeit und Vertrauen. Das, was besprochen wird, das gilt. Und dieser Service ist, neben den anderen wichtigen Faktoren wie Preis, Pünktlichkeit, gute Erreichbarkeit per Telefon und E-Mail, eine immens wichtige Säule, auf der wir Jahr für Jahr Wärme in die Häuser bringen. Und für ein kleines Schwätzchen am Rande ist sowieso immer Zeit!

SPECIAL

## TotalEnergies regional

Mit 11 Kundenzentren ist TotalEnergies regional vor Ort. Neben Heizöl haben wir auch Premium Holzpellets als verpackte Ware im Programm. Um unsere Kunden rundum mit zukunftsfähiger Energie zu versorgen, werden weitere Angebote von erneuerbaren Energien folgen.



**Kathrin Tippmann** ist Verkaufsberaterin im Kundenzentrum Mannheim. Lesen Sie das Interview mit ihr online auf: [bit.ly/Interview-regional](https://bit.ly/Interview-regional)



Lernen Sie die Verkaufsberaterinnen und Verkaufsberater in Ihrem regionalen Kundenzentrum etwas näher kennen.

## Jetzt für die digitale Kommunikation anmelden und Berlin-Wochenende gewinnen!

Als TotalEnergies wollen wir unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck immer weiter verbessern. Dazu gehört es, dass wir dort, wo es möglich ist, Ressourcen einsparen. Melden Sie sich für die digitale Kommunikation per E-Mail an!

**Wir verlosen  
3 musikalische Berlin-Wochenenden  
à 2 Personen:**

2 Tickets für das Young Euro Classic Abschlusskonzert in Berlin am 27.08.2023, um 20 Uhr, im Großen Saal des Konzerthauses am Gendarmenmarkt, inkl. Übernachtung sowie einen 100-Euro-Tankgutschein!



**Bitte hier anmelden:  
Melden Sie sich jetzt für den  
digitalen Versand an:  
[bit.ly/Anmeldung-2023](https://bit.ly/Anmeldung-2023)**



© Kai Blenert / MUTESOUVENIR

Das Young Euro Classic Festival der besten Jugendorchester der Welt ist die bedeutendste Plattform des internationalen Orchesternachwuchses für die europäische klassische Musiktradition.

Beim Young Euro Classic Abschlusskonzert am 27.08.2023 spielt das Orchestre Français des Jeunes (OFJ) unter der Leitung von Michael Schönwandt die Symphonie Nr. 5 von Karl Amadeus Hartmann und das Klavierkonzert G-Dur von Maurice Ravel. Seien Sie dabei und lassen Sie sich von Berlin und der wunderbaren Musik inspirieren!

MODERNISIERUNGSAKTION

## Kesseltausch mit Prämie und Heizöl-Gutschein

Sie wollen Ihre Heizung zukunftsfähig modernisieren? Öl-Brennwerttechnik und Wärmepumpe ergänzen sich optimal: Tauschen Sie Ihren alten Öl-Heizungskessel gegen das Wärmepumpen-Hybridsystem mit Öl-Brennwertkessel Logano plus KB195i von Buderus!

Im Aktionszeitraum 01.05.2023 – 30.04.2024 erhalten Sie direkt nach dem Kauf Ihres Wärmepumpen-Hybridsystems eine 500 Euro Prämie von Buderus sowie von TotalEnergies einen Heizöl-Gutschein für thermoplus im Wert von 150 Euro.

Sichern Sie sich die 500 Euro Prämie von Buderus und Ihren Heizöl-Gutschein von TotalEnergies im Wert von 150 Euro:

1. Sie erwerben das Wärmepumpen-Hybridsystem mit Öl-Brennwertkessel Logano plus KB195i von Buderus im Aktionszeitraum.
2. Bis 30.04.2024 laden Sie Ihre Handwerkerrechnung über unser Online-Formular hoch (s. Link bzw. QR-Code) und geben hier auch Ihre Buderus-Lieferscheinnummer an.
3. Sie erhalten von uns Ihren Buderus Aktionsgutschein für die 500 Euro Prämie und reichen diesen bei Buderus ein.
4. Für Ihre nächste Heizölbestellung ab 1.000 Litern hinterlegen wir Ihren 150 Euro Heizöl-gutschein für das TotalEnergies Premiumheizöl thermoplus im Kundenkonto.

Hier finden Sie weitere Details und die Teilnahmebedingungen:



[lead.me/Modernisierungsaktion](https://lead.me/Modernisierungsaktion)

**500 Euro Prämie  
von Buderus  
+ 150 Euro Heizöl-  
Gutschein  
von TotalEnergies**



Dieses **Hybridsystem** vereint die Vorteile der Wärmepumpen und Öl-Brennwerttechnik zu einem effizienten Heizsystem.

- Öl-Brennwertkessel plus Luft-Wasser-Wärmepumpe
- Optimale Anpassung an die Anlagenbedürfnisse durch verschiedene Regelstrategien
- Über die Systembedieneinheit RC310 wird das Gesamtsystem mit dem Hybridmanager gesteuert.

SPECIAL