Infoblatt Tesla Supercharger Valet Service

Stand: 01/2022

Was erwartet dich?

- Der Supercharger ist eine Schnellladestation, an denen Tesla-Fahrer ihr Auto in der Nähe zur Autobahn schnell aufladen können.
- Der Supercharger-Standort wird sehr stark frequentiert sind und es kann zu Warteschlangen kommen. Der Hauptgrund sind die sog. „Krokusferien“ der Niederländer, & Winterferien der Dänen, wo es eine sehr hohe Tesla-Dichte gibt. Die Fahrer werden zum Großteil zwischen Niederlande/Dänemark und den Alpen unterwegs sein.
- Tesla-Fahrer und deren Familien könnten überrascht/verärgert sein, dass es eine Wartezeit gibt. Deswegen ist es uns wichtig, dass wir durch dich eine hervorragende Customer Experience sicherstellen. Wenn du auf Leute zugehst, mach bitte klar, dass du im Auftrag von Tesla hier bist.

Aufgaben Kurzfassung

- Warteschlangen am Supercharger managen
- Freundliches Gesicht zeigen und Tesla bestmöglich repräsentieren
- Umfragen durchführen
- Leute beruhigen, im Zweifelsfall auch mit kleinen Geschenken
- Leute auf alternative Ladestationen in der Nähe aufmerksam machen

Benötigt

- Handy (+ Powerbank, um das Handy gegebenenfalls aufzuladen)
- Notizblock oder Handy-Notiz App, um bei Warteschlangen-Reihenfolge zu dokumentieren
- Warme Kleidung, evtl. auch Handschuhe
- Auto (idealerweise vorhanden; Wenn keins vorhanden, günstigstes Mietauto (mit Kasko) buchen und wir übernehmen die Rechnung. Bitte eigenständig um Auto kümmern.)
- Hohe Flexibilität, evtl. musst du spontan auf einen anderen Supercharger in deiner zugewiesenen Region wechseln, wenn dort doch mehr los ist

Vergütung und Aufwandserstattungen

- Basissatz: 50€/Tag für Bereitschaftsdienst, bei Abruf: zusätzlich 15 €/h nach Aufwand; Am ersten Wochenende sind alle Valets im Einsatz; Die folgenden Wochenenden je nach Notwendigkeit in den jeweiligen Regionen;
- 0,30 €/km bei Anfahrt mit eigenem Wagen bzw. günstigstes Mietauto
- 90 € pauschal pro Nacht, falls Übernachtung nötig sein sollte (hier bitte eigenständig um Übernachtung kümmern & kurz Notwendigkeit erläutern)

Datum:

- 4 Wochenenden (11./18./25. Februar & 4. März) mit je 3 Tagen (Fr, Sa, So)

Geplante Standorte / Regionen / Supercharger

	Region	Supercharger
1	**Hirschberg - Weiterstadt**	Rauenberg
		Hirschberg
		Weiterstadt
		Wiesbaden
2	**Achern - Bruchsal**	Karlsruhe
		Bruchsal
		Achern
3	**Frankfurt - Köln**	Mogendorf
		Oberhonnefeld
		Troisdorf
		Frechen
		Eschborn
4	**Irschenberg - Pfaffenhofen**	Irschenberg
		Weyarn
		Brunnthal
		Pfaffenhofen
		Schweitenkirchen
5	**Hilpoltstein - Münchberg**	Erlangen
		Hilpoltstein
		Münchberg
6	**Würzburg**	Geiselwind
		Dettelbach
		Gramschatzer Wald
		Wertheim
7	**Kassel**	Malsfeld
		Lutterberg
		Rhüden
8	**Hamburg**	Bispingen
		Rade
		Braak
9	**Ulm - Lermoos**	Illertissen
		Lermoos

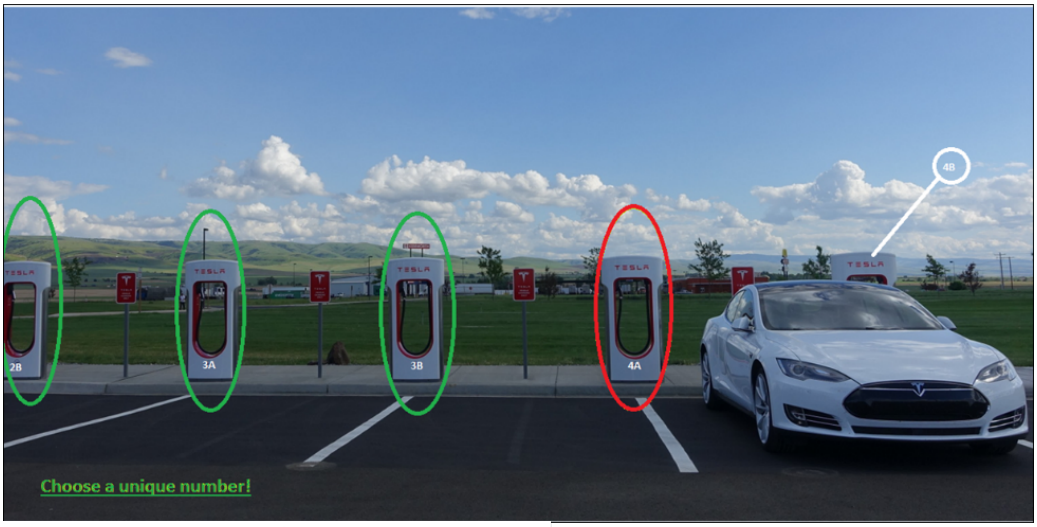
*1 Valet pro Region;
*Genaue Aufteilung erfolgt später, Startzeit Tag 1: 9:00 oder 10:00 Uhr. TBD.

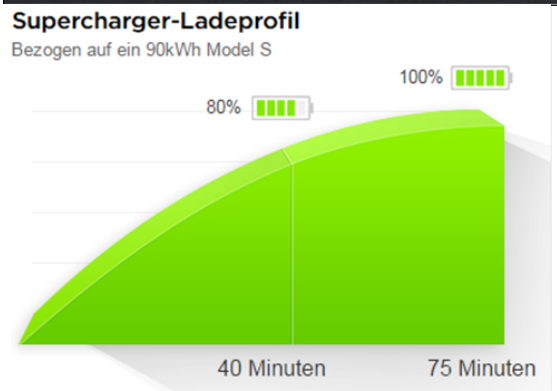
Allgemeine Infos zum Supercharger-Netz

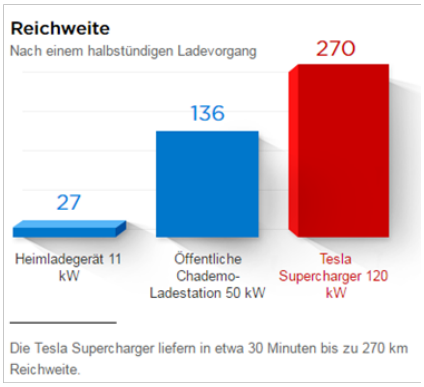
- Supercharger ermöglichen Fernreisen, sind strategisch günstig an gut befahrenen Strecken und in der Nähe von Service-Einrichtungen (z.B. Autohöfe, Restaurants, Hotels, Tankstellen und Cafés) platziert.
- Es gibt mehr als 100 Supercharger in Deutschland

Wie funktionieren Supercharger?

- Ein Supercharger der 3. Generation (V3, erkennbar daran, dass an der Ladesäule nur 1 Ladekabel bzw. Stecker hängt) kann bis zu 250 kW (Kilowatt) abgeben, also ca. 400 km Reichweite in 30 Minuten liefern. Supercharger der 2. Generation (V2) können bis zu 150 kW abgeben.
- Im Schnitt laden Teslafahrer um die 30 Minuten, bis sie sich wieder auf die Reise begeben
- Das Navigationssystem im Auto gibt die Routenplanung vor und sagt genau an, an welchen Supercharger und für wie lange geladen werden muss.
- Gründe für langsamere Ladung (dies ist normal):
    - Hoher Batteriestand: Je leerer die Batterie, desto höher die Ladegeschwindigkeit. Die Ladegeschwindigkeit verlangsamt sich dann, um die Lebensdauer des Akkus zu schützen.
    - Kaltes Wetter oder kalte Batterie.
    - Geteilte Leistung: V2 Supercharger funktionieren gepaart (1A,1B ; 2A, 2B...) und teilen sich die maximale Leistung von 150 kW untereinander auf. Wenn der Posten 1A besetzt ist, aber 1B, 2A und 2B frei sind, dann sollte der Fahrer entweder 2A oder 2B wählen. V3 Supercharger funktionieren alleinstehend und liefern bis zu 250 kW.







Warteschlangen-Management und andere Lademöglichkeiten

- Deine Hauptaufgabe besteht darin, jene Tesla-Fahrzeuge, die am Supercharger laden möchten, bestmöglich nach dem *first come first serve* Prinzip zu verteilen. Sollte es zu Warteschlangen kommen, gehe bitte wie folgt vor:
    - Damit die Reihenfolge eingehalten wird, schreib dir auf einem Notizblock oder am Handy auf, in welcher Reihenfolge die Fahrzeuge angekommen sind, damit diese Reihenfolge auch beim Laden eingehalten wird.
    - Falls die Wartezeiten lange sind und sich Kunden entscheiden, in der Zwischenzeit z.B. ins Restaurant nebenan zu gehen und das Auto stehen zu lassen, notiere dir die Telefonnummer der Kunden und benachrichtige sie, wenn sie an der Reihe sind.
    - Nach folgendem System könntest du vorgehen:

Add the **number plates** of the drivers that are waiting to charge in the order in which they arrived on site.

Example: MTD 3235 E arrived first, M DX 3325 E arrived second etc..

Once the first charger becomes free, the first one to be served is MTD 3235 E.

Once you are sure that MTD 3235 E has started their charge session (make sure to wait until you can confirm they are really charging), then click on the empty checkbox for MTD 3235 E to be removed from the list.

Taking note of the phone number in cases of high congestion is often very appreciated as drivers may enter the amenity and not waist time waiting in the car/cold. Simply give them a call asking them to make their way ASAP and present themselves to you.

- An einigen Standorten gibt es in wenigen km Entfernung eine weitere Supercharger Station. Die Tesla-Fahrer können im Navi sehen, wie viele Ladesäulen an den jeweiligen Stationen gerade besetzt/frei sind. Frage beim Kunden nach, ob er noch genug Akku hat, evtl. an die nächste Supercharger Station zu fahren (z.B. könnten Kunden von Wertheim nach Dettelbach weitergeleitet werden).
- Sollte keine weitere Supercharger-Station in der Nähe sein bzw. der Kunde nicht genug Reichweite im Akku haben, gibt es bei einigen Standorten die Möglichkeiten, an Ladesäulen von Drittanbietern zu laden (z.B. an *Allego* oder *EnBW*). Diese Option kommt vor allem für Tesla Model 3 in Frage. Model S und X brauchen einen sog. CCS Adapter, um an den Säulen von Drittanbietern zu laden, nicht jeder Fahrer besitzt diesen Adapter.
    - Diese Säulen können meist auf mehreren Wegen freigeschaltet werden, z.B. per Direktzahlung, Ladekarte, QR-Code oder App. In den allermeisten Fällen sollten die Tesla-Fahrer wissen, wie man eine solche Säule bedient.

Goodies

- Als weitere Maßnahme, um wartende Kunden zu beruhigen und Ihre Laune hoch zu halten, haben wir dir Mützen oder andere „Goodies“ zugesendet, welche du den Kunden nach Belieben und persönlicher Einschätzung verteilen kannst. Dies kommt bei unseren Kunden erfahrungsgemäß sehr gut an.

Fragen, die von Kunden aufkommen können:

Warum haben Sie Tesla-Mitarbeiter an diesem Standort?

- Dies ist während der Ferien einer unserer stark frequentierten Supercharger. Ich bin hier, um sicherzustellen, dass hier alle unsere Kunden eine gute Expereience haben und um Sie so schnell wie möglich wieder auf die Straße zu bringen.

Wie wäre es mit einer zusätzlichen Station im Bereich XYZ?

- Leider kenne ich keine Details über neue Standorte. Wenn Sie jedoch einen Vorschlag haben, würde sich das Team über Ihr Feedback freuen. Bitte gehen Sie hierzu auf die Tesla-Website und senden uns Ihren Vorschlag ein: www.tesla.com/de_DE/supercharger

Können Sie mein Auto für mich parken, wenn ein Platz frei wird?

- Wir sind kein Parkservice und können daher keinen Full-Service-Parkplatz anbieten. Als Standortbetreuer führe ich Sie aber gerne zum nächstfreien Platz.

An wen kann ich mich wenden, wenn ich ein Problem mit dem Fahrzeug habe?

- Bitte buchen Sie über Ihre Tesla-App oder über das Fahrzeug-Display einen Service-Termin. Im Notfall können Sie sich auch an die Hotline wenden: 089 21093303.

Was ist, wenn jemand von der Presse da ist und Fragen hat?

- Bitte mitteilen, dass du nicht berechtigt bist, mit der Presse zu sprechen, und er/sie sollte sich an press@tesla.com wenden.

WICHTIG! Lass dich nicht von neugierigen Leuten oder z.B. YouTuber zu irgendwelchen Aussagen verleiten, gebe keine öffentlichen Statements ab. Sei einfach freundlich und verweise auf die Tesla Website. Im Notfall zieh dich kurz zurück und frag bei den Tesla-Mitarbeiten nach, z.B. über die WhatsApp Gruppe, wie du mit der Situation umgehen sollst.

Bei Fragen zur Organisation / Einteilung:
[redacted]
Tel. [redacted]
Mail: [redacted]

Bei Fragen zur Rechnungsstellung:
[redacted]
Tel. [redacted]
Mail: [redacted]

Bei Fragen zum Einsatz / während des Einsatzes:
WhatsApp Gruppe, die Tesla-Mitarbeiter werden sich bemühen, deine Fragen schnell zu beantworten.