

Formulemanager op grossiersniveau

Veel grossiersgroepen ondersteunen het palet aan werkplaatsformules via de vertegenwoordigers die toch langs de weg zitten. Zo niet bij Imbema Automaterialen, dat sinds de jaarwisseling een fulltime manager werkplaatsformules in dienst heeft. Tekst en foto's Barend Luiting

Denk niet dat het hier gaat om iemand die daarvoor speciaal is binnengehaald. Sterker nog: Michel Dorrestijn, de huidige manager werkplaatsformules zat de afgelopen tien jaar zelf als vertegenwoordiger langs de weg om onder meer de werkplaatsformules uit de Imbema-stal te ondersteunen en te promoten. Vanuit die achtergrond weet hij als geen ander waarom aan die insteek haken en ogen kunnen zitten. "Kort gezegd komt het erop neer dat je met verschillende vertegenwoordigers in de markt onherroepelijk te maken krijgt met licht afwijkende visies op

de verschillende formules. Dat kan ook niet anders, want iedereen geeft er automatisch zijn persoonlijke benadering aan. Het gevolg is dat bij de klanten ook verschillende verwachtingen gewekt kunnen worden."

ONDERSTEUNING

Onder zijn bezielende leiding worden de werkplaatsformules AD Autobedrijf, Auto Crew, Bosch Car Service, Bosch Injection Systems en Hella Service Partner actief ondersteund. "Het is niet zo moeilijk om snel een groep bedrijven aan te sluiten bij je formules, maar om bedrijven te vinden die passen in het netwerk en langdurig je partner willen zijn is heel wat complexer. Niemand is erbij gebaat als na een jaar het bord weer van de gevel moet."

Want zachte heelmeesters maken stinkende wonden en dus is een actieve ondersteuning vereist: "Als grossier investeer je voor de aangesloten bedrijven in de formules. Dat doe je alleen als er wederzijds *commitment*

"Een werkplaatsformule doe je niet even tussen de bedrijven door als buitendienstvertegenwoordiger", zegt Michel Dorrestijn die inmiddels fulltime manager werkplaatsconcepten is bij Imbema.

is. Haal je als autobedrijf niet genoeg uit je deelname? Even goede vrienden, maar dan is een afscheid beter. Let wel: dat gaat niet van vandaag op morgen. Je probeert je partners alle instrumenten te geven om het maximale te halen uit een werkplaatsformule. Doordat ik daar nu fulltime mee bezig ben krijgen de deelnemende autobedrijven alle ondersteuning die ze verdienen."

Verkoopleider Teun van Dijkhuizen: "Als grossier ben je eigenlijk ook een werkplaatsformule, maar dan op de achtergrond. We ontzorgen het autobedrijf."



'Ik wilde per se mijn eigen naam houden'

In het jaar van het dertigjarig bestaan stapt ondernemer Jan Knobel met zijn autobedrijf in de werkplaatsformule Auto Crew. Een bewuste stap die al snel zichtbaar werd voor voorbijgangers. Al tussen de bebouwing door zie je de zijgevel verschijnen met daarop prominent de huisstijl van Auto Crew.

Eigenlijk ging de voorkeur uit naar Bosch Car Service maar binnen het rayon Etten-Leur zou die optie een breuk inhouden met een lange relatie met grossier Imbema IRA. De komst van Auto Crew bood uitkomst. De Bosch-testkast stond al in de

werkplaats, de BIS-training is afgerond en de Auto Crew-uitstraling is inmiddels door het bedrijf zichtbaar. Op de balie ligt Auto Crew Nieuws, voor Jan Knobel een voorbeeld van marketing op een manier die je als zelfstandig universeel niet snel kunt bereiken.

"We hebben er ook wel nieuwe klanten door binnengekregen, maar dat vind ik niet het belangrijkste. Belangrijker vind ik dat het krantje gelezen wordt."

Een belangrijke reden om Auto Crew te worden schuilt in de beschikbaarheid van training. "Als zelfstandige universeel is het toch lastiger om goede training te kunnen krijgen." Zelf heeft Knobel veel gehad aan training door GMTO. "Na een goede

technische basiskennis moet je die bijhouden en aanvullen.”

Behalve Auto Crew is Knobel Hella Service Partner, wat duidelijk zichtbaar is in zowel showroom als werkplaats. “Ideaal voor aircoservice”, omschrijft de garagist zijn motivatie om in te stappen. “Je kunt zien dat het concept groeit en dat er meer inhoud aan wordt gegeven.”

| | |
|-----------------------|-------|
| occasionverkoop/jaar: | 80 |
| doorgangen/week: | ca 35 |
| apk's/jaar: | 1400 |
| apk-tarief: | 42,30 |

Ondernemer Jan Knobel hecht aan zijn bedrijfsnaam, al dertig jaar lang bekend in en om Etten-Leur. “Een werkplaatsformule is niets zonder lokale autobedrijven. Zonder Auto Crew ben ik nog steeds Autobedrijf Knobel.” De uitstraling van Auto Crew is echter met enthousiasme omarmd.



‘AD Autobedrijf gaf me rust’

Inmiddels twintig jaar is Robert Ottink nu actief met zijn garagebedrijf, dat vlak voor de eeuwwisseling verhuisde naar de Kelvinstraat in Ede. De universeel in hart en nieren is sinds een jaar of vier aangesloten bij de formule AD Autobedrijf. “Eigenlijk een idee dat via mijn grossier Imbema Westerhof werd geopperd. Sterker nog, tien jaar geleden probeerde Michel Dorrestijn me ook al over te halen.”

Wat toen niet lukte en nu realiteit is komt deels door de actievere benadering waarmee de formule AD Autobedrijf in de markt werd gezet. “Het is lastiger voor een zelfstandig universeel autobedrijf om zonder marketingondersteuning de klant naar je bedrijf te trekken.” Als voorbeeld geeft de garagist de website. “Dat is iets wat je nodig wilt vernieuwen en maar voor je uitschuift omdat je er de tijd niet voor kunt vrijmaken maar ook omdat het je vak niet is. Nu staat er een uitgebreide site, met behalve onze details ook nieuws en acties vanuit de formule. Toen ik het nog zelf deed vond ik het lastig de site actueel te houden en dat is nu prima voor elkaar.”

ZAKELIJK

Ottink is er de man niet naar om middels acties publiek naar het bedrijf te trekken. “Ik richt me liever op de bestaande klantenkring al zou ik ook graag wat meer auto’s uit het zakelijk segment binnen willen krijgen. Om dat te bereiken moeten we nog

Robert Ottink heeft concreet voordelen ervaren van zijn toetreding tot de formule AD Autobedrijf: “In een woord: rust. Ik heb weer alle tijd voor de werkplaats.”

wel wat verbeteringen doorvoeren binnen onze interne organisatie. Nu gebeurt het nog wel eens dat de factuur bij het ophalen van de auto nog niet klaarligt. Ik denk wel dat AD Autobedrijf op de langere termijn het leaseautosegment landelijk zou moeten gaan benaderen. Nu hebben wij zelf met een

paar leasemaatschappijen afspraken kunnen maken maar bij anderen kom je niet binnen.”

WERKPLAATSVULLING

Over vulling in de werkplaats heeft Ottink echter geen klagen. Met twee eerste monteurs gaan er wekelijks dik zestig doorgangen door het bedrijf. “Er zijn weken dat het werk tot zo ver vol zit”, zegt de garagist terwijl hij het peil met de hand aangeeft. “Er zou een monteur bij kunnen, maar daar moet dan ook wel een passende werkplek voor zijn.” In de werkplaats zijn intussen de winterbandenwissels



weer in volle gang. “We hebben 130 sets in de opslag liggen. Het vraagt ruimte, maar is wel een klantenbinder van formaat.”

Eén van de dingen waarbij de formule ondersteuning geeft zijn de apk-mailingen. “We deden altijd relatief veel apk’s voor andere autobedrijven, maar dat hebben we teruggebracht omdat het ten koste gaat van de eigen klanten. Dankzij de apk-mailing zien

| | |
|-----------------------|----------------|
| occasionverkoop/jaar: | 80-100 |
| doorgangen/week: | 60+ |
| apk's/jaar: | 1400 |
| apk-tarief: | 40 euro all in |

we nieuwe gezichten, waar een belangrijk deel weer van is teruggekomen voor regulier onderhoud.”

‘Net voetbal: trainen en wedstrijden spelen’

Wouter van Kuilenburg is, met zus Jeannine en haar man Michel de tweede generatie in het autobedrijf dat vader Kees in 1978 oprichtte. Vrijwel direct na de start van de formule Bosch Car Service stapte het Utrechtse bedrijf in en Wouter is nog altijd een enthousiast ambassadeur: “Toen de selectie maakten vonden we het het sterkste concept dat beschikbaar was en inmiddels is dat niet veranderd, ondanks de komst van nieuwe formules.”

Landelijk is er binnen het concept al de mogelijkheid om de klanten van collega Bosch Car Services van dienst te zijn (er is ook een eigen pechhulp-service). Lokaal werken Autobedrijf Van Kuilenburg en vijf andere Bosch Car Services nauw met elkaar samen, daarbij ondersteund door zowel Bosch als conceptgever en door Imbema als partner-grossier. “Denk aan gezamenlijk inkopen van diensten, onderdelen of auto’s maar ook aan gewoon een avondje met elkaar sparren

over de business. Inmiddels zijn we een hecht clubje geworden dat bijvoorbeeld twee keer per jaar gaat skiën.”

Eén van de onderscheidende elementen binnen Bosch Car Service is de sterke positie binnen het segment leaseauto’s. Van Kuilenburg zit zelf in de referentiegroep van de leasecommissie. “Bosch heeft een sterke naam in de markt en de deelnemende bedrijven hebben de apparatuur en de kennis in huis”, vat Van Kuilenburg samen.

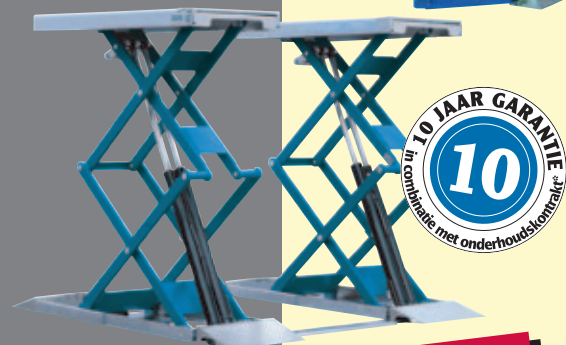
In een werkplaatsformule zitten is net voetballen, zegt Wouter van Kuilenburg: “Je kunt wel af en toe een wedstrijdje willen spelen, maar je zult ook moeten trainen. Elke formule staat of valt met de inzet van de deelnemers.”

| | |
|-----------------------|----------------|
| occasionverkoop/jaar: | 140 |
| doorgangen/week: | 65 |
| apk's/jaar: | geen opgave |
| apk-tarief: | 45 euro all in |



Meer dan ooit is de werkplaats voor autobedrijven de kurk waarop de business drijft!

HEFFEN



Laagste Total Cost of Ownership!

(Laagste exploitatiekosten gedurende gebruik van de machine)

REMMENTEST



WIELSERVICE



EMISSIE



We hebben een Autec hefbrugkeurmerk; RDW erkend



Vlasakker 11
3417 XT Montfoort
Tel. 0348 - 477 000
www.autec-vlt.nl

AUtec - VLT
Automotive Equipment