

10 PROCENT HOGER RENDEMENT OP AFTERSALES

Halen autobedrijven het maximale resultaat uit hun werkplaats? “Nee”, zegt Eric Weijers van Autoconnect Holland. “Met onze web-based applicatie EVHC realiseren onze klanten per doorgang gemiddeld 84 euro extra werkplaatsomzet.” Het ‘geheim van de smid’: EVHC laat de medewerkers gestructureerd en proactief hun werk doen, met een hoge mate van transparantie richting de klant.

TEKST EN FOTO: ROY VAN DER LAAN

Eric Weijers kijkt terug op een lange loopbaan in het importeurskanaal. Een paar jaar geleden kwam hij in contact met het Engelse Autoconnect Ltd, het bedrijf achter de softwareapplicatie Electronic Vehicle Health Check (EVHC). Sinds drie jaar brengt Weijers’ onderneming Autoconnect Holland het programma in Nederland op de markt. Binnenkort komen daar België en Frankrijk bij. Eigenlijk is de ‘Electronic Vehicle Health Check’ niet meer dan de eerste stap waarmee EVHC het autobedrijf ondersteunt. Bij elk werkplaatsbezoek controleert de autotechnicus de voertuigconditie. EVHC bevat een aantal standaard checklists; ook kan het autobedrijf enkele op maat in de applicatie integreren. De autotechnicus categoriseert zijn bevindingen in urgente werkzaamheden (rood), geadviseerde werkzaamheden (oranje) en ‘OK’ (groen). De resultaten,

ingevoerd op bijvoorbeeld een tablet, zijn meteen beschikbaar voor zowel het magazijn als de receptie. Op basis hiervan maakt de receptionist een offerte voor de klant, waarbij de urgente werkzaamheden worden geoffreerd. De offerte bevat tevens foto’s of een video, met uitleg van de geconstateerde gebreken. De receptionist kan zelf keuzes maken voor wat betreft de onderdelenprijzen. De offerte wordt digitaal verzonden naar de klant, die meteen kan aanvinken welke werkzaamheden hij wil laten uitvoeren en zijn goedkeuring kan verlenen.

VOORDELEN

Deze manier van werken heeft diverse voordelen, vindt Weijers. “De checklists dwingen de monteur te werken op een gestructureerde manier, volgens een vast procedé. Bovendien kan de monteur in de werkplaats blijven. Hij hoeft niet heen en weer te lopen

en dat verhoogt de efficiency. Voor het magazijn wordt het werkproces inzichtelijker, mede doordat de hele voertuighistorie staat opgeslagen in het programma.”

‘Onze klanten voeren gemiddeld 70% van het uitgestelde werk daadwerkelijk uit’

De receptie communiceert op een heel transparante manier met de klant. “Klanten krijgen pukkels van onverwachte kosten tijdens auto-onderhoud. Met EVHC brengt de receptie samen met de klant het kostenverloop op het gebied van onderhoud en reparatie in kaart. De klant kan met behulp van de foto’s of de video zien waarom de werkzaamheden nodig zijn. Hij kan keuzes maken: welke werkzaamheden laat ik nu uitvoeren en welke later. Hij weet meteen welk bedrag hij voor toekomstig onderhoud moet reserveren.”

EVHC is geen hogere wiskunde. “Als ik bij een autobedrijf uitleg wat EVHC voor hen kan betekenen, dan krijg ik vaak van mijn gesprekspartners de reactie dat ze al volgens onze methode werken.” In theorie is dat misschien zo, maar in de praktijk laten dealers en universele garagebedrijven blijkbaar toch

‘Initiatief meerwerk in eigen hand’

Abswoude Autopromenade in Noordwijk (foto) voert onder meer Fiat, Honda, Nissan en Chevrolet en omvat ook een Profile Tyrecenter en een schadeherstelbedrijf. “Met EVHC hebben we een beter overzicht van de communicatie”, aldus aftersales manager Adri Disseldorp. “Als de concept-offerte bij de receptionist komt, is deze al zo goed als klaar.” “De wijze waarop met uitgesteld meerwerk wordt omgegaan, spreekt mij erg aan. Als je met een klant afspreekt dat bepaalde werkzaamheden over een bepaalde tijd worden uitgevoerd, worden wij daar door EVHC tijdig aan herinnerd. Het initiatief ligt bij onszelf.” Abswoude werkt nog te kort met EVHC om al concrete resultaten te kunnen noemen.



Eric Weijers (l.) bij Abswoude Autopromenade in Noordwijk. De resultaten van de checklist, ingevoerd op bijvoorbeeld een tablet, zijn meteen beschikbaar voor zowel het magazijn als de receptie.

veel omzet liggen. “Gemiddeld 84 euro per werkplaatsdoorgang, om precies te zijn. Dat is namelijk het verschil tussen de nulmetingen, die wij doen bij nieuwe klanten, en hun huidige prestaties.”

UITGESTELD WERK

EVHC houdt ook een vinger aan de pols voor de opvolging van uitgesteld werk. Dat verloopt op een nogal dwingende wijze: de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het benaderen van klanten waarmee dit is doorgesproken, zien elke dag bij het opstarten van hun computer het aantal achterstallige contacten op hun scherm verschijnen. In rood. Het werkt, weet Weijers. “Onze klanten voeren gemiddeld 70% van het uitgestelde werk daadwerkelijk uit.” Uiteraard worden de adviespunten al met de klant besproken op het moment dat hij zijn auto ophaalt. “Dat kan de receptionist niet vergeten, want dit onderwerp verschijnt op zijn scherm als de klant aan de balie staat. Hetzelfde geldt onder meer voor het controleren van de klantgegevens.”

Onderling wordt afgesproken wanneer het uitgesteld werk zal plaatsvinden en hoe het autobedrijf contact zal zoeken met de klant. “Je kunt bijvoorbeeld afspreken om twee weken van tevoren een e-mail te sturen, en twee dagen voor de werkzaamheden een sms.”

MANAGEMENTINSTRUMENT

EVHC is tevens een managementinstrument, legt Weijers uit. “De directie ziet exact wat

er gebeurt. Wat is bijvoorbeeld de omzet per doorgang, waarbij kan worden uitgesplitst per filiaal of monteur. In hoeverre is het uitgesteld werk opgevolgd? Elke klant krijgt op maandagochtend een rapportage over de afgelopen week. Wij vergelijken de bedrijven die met EVHC werken ook onderling, zo kunnen we benchmarken. Onze betrokkenheid stopt dus niet zodra een klant met EVHC werkt. Klanten zijn niet ‘opeens’ sales-georiënteerd, je moet het zien als een veranderproces.”

Er zijn inmiddels 42 gebruikers van EVHC in Nederland, waarbij de dealers van Mazda en de merken uit de Fiat-familie goed zijn vertegenwoordigd. “Een derde van de Mazda-dealers werkt met EVHC”, aldus Weijers. “Uit een vergelijking met de overige Mazda-dealers blijkt overduidelijk de toegevoegde waarde van EVHC. De omzet per werkplaatsdoorgang is substantieel hoger. Dat geldt ook voor de klantenloyaliteit, waarbij is gekeken naar het APK-aandeel.”

Weijers volgt verder met belangstelling de ontwikkelingen bij Autoconnect in Engeland. “Het concept EVHC, in combinatie met video, is verplicht voor de dealers van Nissan UK. Het project is net gestart, ik ben benieuwd naar de resultaten.”

Een abonnement op het web-based EVHC voor een vestiging kost € 205,- per maand, plus eenmalig een opstartfee. Er is ook een ‘lite’-versie, voor kleinschalige garagebedrijven. Zij betalen € 49,95 per maand. ←

Video

De nieuwste ontwikkeling binnen EVHC is de combinatie van een digitale offerte met video (CitNOW), in plaats van foto's. De werkzaamheden en de video vormen samen een online offerte voor de klant. Autoconnect Holland werkt hierbij samen met Ruud Prins (StudioRuud, leverancier van CitNOW). “Video is de meest duidelijke manier van communicatie”, vindt Prins. “Je betreft de klant actiever bij het onderhoud en biedt optimale transparantie. Geluid kun je bijvoorbeeld niet fotograferen, hetzelfde geldt voor speling. De video wordt gemaakt door de autotechnicus. Hij stelt zich eerst voor en wijst vervolgens op de aandachtspunten die hij heeft geconstateerd. We laten dit traject bij voorkeur door een autotechnicus doen, omdat hij het meeste verstand van auto's en onderhoud heeft en dus in de ogen van de klant het beste advies kan geven.”

Prins geeft trainingen op locatie aan nieuwe klanten en bestaande relaties. De autotechnicus leert hoe hij een professioneel ogende video kan maken met de ‘CitNOW kitbox’. Via een wifi-verbinding worden de beelden meteen op een servernetwerk gezet, gekoppeld aan de auto die de EVHC-check heeft ondergaan.

De kitbox omvat onder meer een iPod Touch; de ingebouwde lamp van de iPod maakt het mogelijk om gemakkelijk en duidelijk onder de auto te kunnen filmen. Prins: “Een heel belangrijk aspect bij de toepassing van video is dat de autotechnicus commercieel verantwoordelijk wordt. Wat gaat hij filmen, wat niet? Wat gaat hij vertellen, en hoe? Dat is een belangrijk onderdeel van de training. De implementatie van video betekent een verandering.”

‘Klanten krijgen pukkels van onverwachte kosten tijdens auto-onderhoud’