

HANS SEVERS, AL 32 JAAR EEN LAAGDREMPELIG FAMILIEBEDRIJF MOBILITEITSPARTNER VOOR DE LANGE TERMIJN

Tussen de dealerconglomeraten in Nederland blijven sterke, professionele familiebedrijven met het echte ondernemerschap en hart voor zowel de producten en diensten als de klanten hun eigen unieke rol vervullen, wat vaak een zeer hoge klanttevredenheid oplevert. Tot die laatste categorie behoort Hans Severs, dealer van BMW en MINI in het Groene Hart, met vestigingen in Woerden en Alphen aan den Rijn.

TEKST: AART VAN DER HAAGEN
FOTOGRAFIE: HANS SEVERS

De hoogwaardige uitstraling met de fraaie panden contrasteert bijna met het laagdrempelige gevoel wanneer je bij Hans Severs binnenstapt en direct vriendelijk begroet wordt. Als je een kwartiertje rondkijkt, zie je en hoor je hoe prettig de contacten verlopen tussen 'bekende gezichten van weerszijden': trouwe klanten en medewerkers die zich al jarenlang sterk maken voor het bedrijf. "Dat doet iedereen met grote betrokkenheid en bevologenheid," stelt Rob Severs, vestigingsmanager van Hans Severs in Woerden. "De persoonlijke benadering blijkt wel uit het feit dat onze mensen de vaste relaties vaak met hun naam aanspreken, dat ze de auto's herkennen die passeren en dat de klanten naar Judith, Edwin of Arend vragen, in plaats van naar een service-adviseur. Wat ons vaak aangenaam verrast is dat wij relaties uit alle windstreken mogen ontvangen, tot Zuid-Limburg en Zeeland toe. Ze hebben in de meeste gevallen in het Groene Hart gewoond en/of gewerkt en blijven zichzelf met ons verbonden voelen. Wij op onze beurt nodigen hen ook graag uit,

want voor ons houdt de klantrelatie niet op bij geografische grenzen."

TOPDRIE IN KLANTTEVREDENHEID

Het past bij een dealer die binnen de Nederlandse BMW-organisatie sinds jaar en dag in de topdrie staat op het gebied van klanttevredenheid. "De mensen maken het verschil," zegt David van de Moosdijk, vestigingsmanager van Hans Severs in Alphen aan den Rijn. "Zo vinden wij bij het verkoopteam een persoonlijke benadering veruit het belangrijkste, met oprechte interesse in klanten en oog voor hun wensen en vragen. We willen professionaliteit uitstralen, maar op een laagdrempelige manier. De meeste medewerkers komen uit de buurt, wat goed aansluit bij onze lokale betrokkenheid, die ook tot uitdrukking komt in sponsoring van verenigingen en activiteiten en over en weer zakendoen met ondernemers in de regio."

DROOM REALISEREN

Rob Severs kreeg de liefde voor het autovak

met de paplepel ingegoten. "Hans Severs, mijn vader, begon in 1968 in het vak en voert sinds 1986 BMW. In 2001 kwam MINI erbij en daarnaast mogen we ons ook officieel BMW M-dealer en i-agent noemen, wat voor een interessante en diverse klantenkring zorgt. Voor alle mensen maken we de drempel tot deze premiummerken zo laag mogelijk, zodat iedereen vroeg of laat zijn droom kan realiseren." David van de Moosdijk zoomt in dat kader in op MINI: "Dat merk begint zich steeds nadrukkelijker te profileren op de zakelijke markt. Je ziet het terug in aantrekkelijk samengestelde Business Editions, maar ook in de volwassen omvang die met name de Clubman en de Countryman nu bereikt hebben. Zulke aansprekende auto's doen het erg goed in de secundaire arbeidsvoorwaarden en zijn zakelijk uitstekend te verantwoorden, met name door de hoge restwaardes, die voor gunstige leasetarieven zorgen." De passie klinkt overduidelijk door bij de mensen van Hans Severs.

