



MOBILITEITSSERVICE ZONDER BEPERKINGEN BIJ AUTOBEDRIJF WILLEKES

'NIET IN HOKJES EN PROTOCOLLEN DENKEN'

Eindelijk kon Johan van der Voort het op zijn eigen manier doen, toen hij eerder dit jaar Autobedrijf Willekes overnam. "Ik heb de professionalisering van de branche bewust meegemaakt, maar met het werken in processen mis je soms de essentie, het doel. Wij blijven liever dicht bij de basis van het autobedrijf: het beantwoorden van de werkelijke klantvraag, zonder de beperkingen die protocollen ons opleggen." Dat leidt tot een andere dienstverlening.

Dezelfde verzorgde indruk die de vestiging in Ophemert bij de klant achterlaat motiveerde ook Van der Voort om in februari 2020 het overnamegesprek met William en Ina Willekes aan te gaan. "De zaak zag er aan de buitenkant al strak en netjes georganiseerd uit en bij een nadere kennismaking werd dat beeld alleen maar bevestigd. Ik heb altijd gezegd dat ik op mijn 37e zelfstandig ondernemer wilde zijn en weliswaar werd dat vijf jaar later, maar hier voelde het wel meteen goed. De oprichters bouwden in Ophemert en later ook Tiel een mooi bedrijf op, waarbij ze altijd voor hun klanten klaarstonden, dag en nacht. Die betrokkenheid blijkt wel uit het feit dat William hier een aantal

dagen in de week blijft werken. Onder meer op de receptie, maar hij ondersteunt de klanten bijvoorbeeld ook met mobiliteitservice onderweg en zoekopdrachten voor een andere auto."

AFWIJKEN

Bij zijn aantreden kende Van der Voort de branche van binnen en van buiten. "Ik heb bij diverse dealers gewerkt, veelal in de aftersales. De grote organisaties eromheen kenmerken zich door een professionele structuur met zorgvuldig vastgelegde processen. Daar zitten ontegenzeggelijk voordelen aan, maar het risico bestaat dat je voorbijgaat aan waar het in een autobedrijf echt om draait: de vraag van de klant goed

interpreteren en er flexibel op inspelen. Dat betekent soms gewoon afwijken van de vaste werkwijze, van het protocol. Neem een garantiekwestie. Stel dat een auto net na het aflopen van de termijn een vervelende reparatie moet ondergaan, laat je dan de berijder in de kou staan omdat het handboek voorschrijft dat de organisatie er niet meer voor verantwoordelijk is? Wij denken niet in hokjes, we maken liever een redelijke afweging bij de beoordeling van een kwestie."

EXTRA RUIME OPENINGSTIJDEN

Die 'wij-vorm' typeert Autobedrijf Willekes. "We opereren als een team, waarbij iedereen dicht bij de klanten staat. Onderling helpen we elkaar, zonder strikt onze taken af te bakenen, wat de oplossingsgerichtheid verhoogt. Iedereen voelt zich medeverantwoordelijk en staat achter de producten en diensten wie we leveren. Moeten we aan het eind van de werkdag nog iets afmaken, dan doen we dat gewoon met elkaar, zonder dat je om vijf uur alle gereedschapskisten hoort dichtklikken. Sterker nog, we hantieren sowieso extra ruime openingstijden. Op maandag, dinsdag en woensdag zelfs tot acht uur in de avond, op donderdag tot zeven uur. Handig voor mensen die overdags een vol werkschema hebben om 's avonds hun auto op te halen of te brengen, met als bijkomend voordeel dat we de drukte aan de receptie kunnen spreiden, wat ons in de gelegenheid stelt om de klanten ruim voldoende aandacht te geven. Snelle klusjes pakken we meteen even mee, zoals het vervangen van een lampje."



DIEPERE BEHOEFTEN

Er zit volgens Van der Voort nog iets positiefs aan. “Je komt op heel andere gesprekken. Het gaat niet alleen over onderhoud, maar ook over diepere mobiliteitsbehoeften. Bevalt de auto in zijn algemeenheid nog, los van de technische betrouwbaarheid? Voldoet hij aan de gebruikswensen? Soms spreekt een klant uit dat hij op zoek is naar een auto voor zijn partner, zoon of dochter.” Blijkbaar werkt die loyale dienstverlening, want Autobedrijf Willekes kent een vlotte doorloop in zijn voorraad jonge occasions, met een bijzonder korte gemiddelde statijd van gemiddeld 45 dagen. “Als je de tijd neemt om gesprekken met mensen te voeren, krijg je over het geheel genomen een goed beeld van welke behoeften



“Wij blijven liever dicht bij de basis van het autobedrijf”, aldus Johan van der Voort.

35



er leven. Zo stijgen gebruikte hybrides en elektrische modellen momenteel merkbaar in populariteit. Om onze klanten maximale zekerheden te kunnen bieden kopen wij recente auto's met relatief lage kilometerstanden in.”

AANGENAME VERRASSING

Van der Voort realiseert zich terdege dat een gemiddelde voorraad van veertig occasions niet elke vraag zal beantwoorden. “Daarom zijn wij erg actief met het uitvoeren van specifieke zoekopdrachten, een taak die William Willekes veelal op zich neemt. Hij reist een dag in de week het land door om verschillende kandidaten te beoordelen en transporteert dan de meest passende auto naar hier, zodat de klant hem kan bekijken. Als het moet, gaan we daar best ver in. Laatst kregen we vanuit een vaste relatie een interessante uitdaging voorgeschoteld: ‘Probeer binnen 24 uur een zwarte MINI, Fiat 500 of Audi A1 voor mijn dochter te vinden.’ De dag erop hadden we alle drie de modellen hier klaargezet voor een kennismaking... Je begrijpt dat dat

Personeel nodig?



Werk!.b.v.
uitzendgroep

www.uitzendgroepwerk.nl

Ommerenveldseweg 44 - 4032 NC Ommeren
0344 60 39 17 - info@uitzendgroepwerk.nl

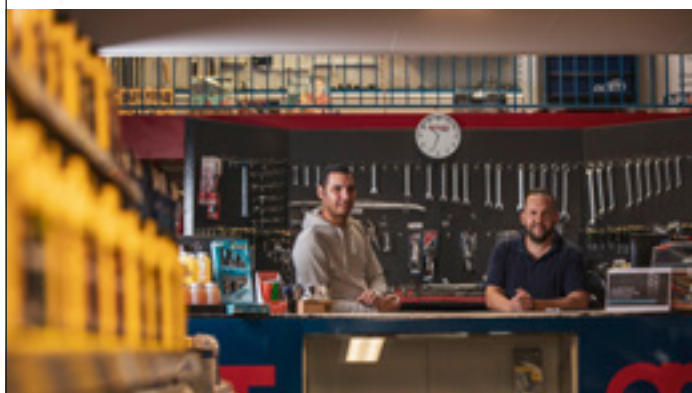
Uitzenden • Payrollen • Detacheren • Werving en Selectie

Huur onze
frietkraam voor
uw feesten en
partijen!

Cafeteria Calimero
Ommeren

Ommereveldseweg 9, Ommeren
T. (0344) 60 30 21
E. arendscalimero@hetnet.nl

amt
automaterialentiel b.v.



SAMEN MET DE KLANT SLEUTELN AAN SUCCES!

- Zo'n 20.000 onderdelen op voorraad • Supersnelle levering
- Onafhankelijk • Ervaren medewerkers

Faradaystraat 10 // 0344-722922
WWW.AUTOMATERIALENTIEL.NL



voor een aangename verrassing zorgde." De verwachtingen overtreffen, dat gaat weer een stapje verder dan er simpelweg aan voldoen.

MISVATTING

Bij veel mensen leeft het beeld dat een universeel garagebedrijf zich uitsluitend toelegt op het verkopen en onderhouden van gebruikte auto's, maar dat is een misvatting, zo geeft Van der Voort aan. "Dankzij een groot netwerk - mede vanuit mijn lange ervaring in de branche - kunnen wij elk type personen- en bedrijfswagen nieuw leveren, desgewenst inzetten via leasing en services volgens de fabrieksnormen, met volledig behoud van garantie. Als onderdeel van de keten Bosch Car Service hebben wij toegang tot een enorm brede, merkonafhankelijke kennisbron en beschikken we over de meest geavanceerde apparatuur. De medewerkers volgen alle relevante trainingen op het gebied van nieuwe technologieën, zoals hybride- en elektrische aandrijving. Naast deze service verzorgen we schadeherstel en - in een aparte hal hier aan de overkant - alles op het gebied van banden en wielen, zelfs het richten en herstellen van velgen."

WAGENPARKBEHEER

Autobedrijf Willekes wil met de nieuwe, energieke eigenaar aan het roer het goede behouden, maar tegelijkertijd meer aandacht besteden aan het bedienen van de zakelijke markt. "Die ga ik

DE VERWACHTINGEN OVERTREFFEN, DAT GAAT WEER EEN STAPJE VERDER DAN ER SIMPELWEG AAN VOLDOEN

zelf actief benaderen; door het aannemen van een extra verkoopadviseur heb ik daar nu de gelegenheid voor. Naast het leveren en onderhouden van personen- en bedrijfswagens ondersteunen we steeds meer ondernemers in het mkb met wagenparkbeheer. Dat doen we met name voor de categorie bedrijven die oneerbiedig gezegd tussen wal en schip valt: teveel auto's

om zelf nog te monitoren, te weinig om er zelf iemand voor in dienst te nemen. Wij maken een volledig onderhouds- en vervangingsschema op basis van de behoeften in combinatie met onze adviezen, waarbij we de ondernemer helpen om de beste balans te vinden tussen efficiency, representatie, betrouwbaarheid en kosten. Daarbij verzorgen we ook het cosmetische deel, dus deukjes weghalen, ruitschades repareren etcetera. Automatisch maken we daarmee de bestuurders bewust van het feit dat ze zuinig met het voertuig moeten omspringen. Periodiek praten we de ondernemer bij over wat er speelt in zijn wagenpark en inventariseren daarbij actuele behoeften. Ook belangrijk: hij heeft voor alles één aanspreekpunt. Iemand die flexibel met hem meedenkt, zonder gebonden te zijn aan strikte protocollen."

www.autobedrijfwillekes.nl