

Stern Auto Veenendaal denkt in effectieve oplossingen

Klanttevredenheid hoogste prioriteit

Sinds 15 november is Stern Auto Ede verhuisd naar de Galileistraat 15 in Veenendaal en gaat daar samen met Pouw Stemerding verder als Mercedes-Benz dealer Stern Auto Veenendaal. Zo kan het bedrijf de volledige focus leggen op het kerndoel van Stern Auto en Mercedes-Benz: klanttevredenheid. Dit komt terug in het hele bedrijf. Van schadeafhandeling, leasecontracten tot de verkoop van nieuwe auto's.



Onno Jongerden is vestigingsmanager en begeleidde de verhuizing van het bedrijf in Ede naar Veenendaal. "Wij zijn blij dat al het personeel uit de Edese vestiging nu in Veenendaal werkt. Hierdoor blijven onze klanten de vertrouwde gezichten zien die zij in de afgelopen jaren ook al zagen", vertelt Jongerden. Hij vervolgt: "Inmiddels zijn we een paar weken operationeel en ik ben ontzettend blij dat de samenwerking tussen collega's zo goed verloopt. Daarnaast betrekken we onze klanten actief bij de verhuizing. Bijvoorbeeld door een kennismakingsavond in Veenendaal. We hebben hen een rondleiding gegeven en laten zien hoe en waar hun auto nu onderhouden gaat worden."

Uitstekende service

Mercedes-Benz bestuurders leggen de lat hoog. Ze kiezen een premium merk en verwachten dito service. Terecht vindt Jongerden. Daarom legt hij voor zichzelf en zijn medewerkers de lat nog hoger. Jongerden: "Ik vind het belangrijk dat we altijd uitstekende service leveren. Dankzij Stern Auto kunnen we dat. Zo is bijvoorbeeld onze verkoopadministratie en marketing centraal geregeld. Daarnaast kunnen we dankzij onze

grote voorraad auto's klanten vrijwel ieder model aanbieden voor een testrit. Als we een model niet op voorraad hebben, bellen we even met een andere Stern Auto-vestiging, zodat een klant toch de auto kan proberen."

Flagship store

Jongerden wil met Stern Auto Veenendaal de beste Mercedes-Benz dealer van Nederland worden. Hiervoor gebruikt hij de 'Mean & Lean' strategie. Dat betekent dat alle medewerkers strak en doelmatig te werk gaan in alle processen. De showroom in Veenendaal levert hier ook een belangrijke bijdrage aan. Jongerden: "Onze showroom is de flagship store van Stern Auto. Dit betekent concreet dat we op een A-locatie zitten en veel aandacht besteden aan de uitstraling van ons pand. Daarnaast bestaat onze voorraad gedeeltelijk uit top-segment auto's van Mercedes-Benz. Denk dan bijvoorbeeld aan AMG's, SLS en M-classes. Uiteraard verliezen we hierbij onze klanten voor een bestelbus of een A, B of CLA niet uit het oog." ■

Stern Auto Veenendaal
Galileistraat 15, Veenendaal, 0318 - 555858
info@sternauto.nl, www.sternauto.nl

