

Verwachtingen blijven overtreffen

FOTOGRAFIE MARCEL KRIJGSMAN

Ooit begonnen met een vestiging in de regio Oost-Gelderland, heeft Wassink Autogroep inmiddels ook vestigingen in Nijmegen en Noord-Limburg waar Kia, Mitsubishi en de personen- en bedrijfswagens van Peugeot en Ford zijn vertegenwoordigd. Bij al deze vestigingen wil Wassink de verwachtingen van elke zakelijke klant overtreffen door middel van lokale service en medewerkers én een centraal aanspreekpunt dankzij een overkoepelende back office.



Chiel van Zeijl in gesprek met een medewerker

Wassink Autogroep is in korte tijd uitgegroeid tot een speler van formaat. Het bedrijf begon met vestigingen in Doetinchem en Winterswijk, waarna in 2009 de vestigingen van Peugeot Opgenoort in Arnhem en Nijmegen werden overgenomen. In 2012 was Boxmeer aan de beurt en in 2013 werden ook de vestigingen van Peugeot Maaspoort en L. van den Hombergh in Venlo aan het portfolio toegevoegd. “Deze overnamestrategie is een bewuste keuze geweest”, geeft algemeen directeur Chiel van Zeijl aan. “Met de merken Kia en Peugeot bedienen we nu een groot aaneengesloten gebied. Bovendien hebben bedrijven zoals Peugeot Maaspoort en Opgenoort een

lange historie en een uitstekende reputatie.” Maar het bedrijf is haar roots, die sterk verankerd zijn in de Achterhoek, zeker niet uit het oog verloren. “Het blijft immers toch people’s business en dan is een klik met de klanten essentieel. Zelf zien we deze onderneming dan ook als een innovatief autobedrijf met de beleving van een dorpsgarage. Hier doe je nog altijd gewoon zaken met jouw lokale vestiging.”

Wassink Business Service

Met de overnames in de afgelopen jaren staat de teller voor Wassink Autogroep op 9 vestigingen. In de vestigingen in de regio Oost-Gelderland, te weten

Doetinchem en Winterswijk, zijn auto’s van de merken Kia en Peugeot te bewonderen, waaronder de zeer succesvolle Peugeot 308SW die nog tot eind 2014 een bijtelling van 14% heeft.

De focus ligt naast de verkoop van nieuwe modellen van deze merken en een ruim assortiment aan occasions ook op de zakelijke rijder. Om deze klant nog beter te kunnen ontzorgen, is er Wassink Business Service. “Dit is een aparte afdeling met een centrale back office binnen de dealergroep die binnen alle vestigingen de zakelijke rijder bedient”, legt marketingmanager Remco Schoenmaker uit. “Beslissers binnen het bedrijf kunnen bijvoorbeeld via dit centrale punt, waarin

ook Wassink Autolease is ondergebracht, al hun leasecontracten voor hun medewerkers afsluiten, of dit nu om shortlease, private lease of full operational lease gaat. De medewerkers die uiteindelijk in de leasewagens rijden, kunnen vervolgens gewoon bij hun vertrouwde vestiging bij hun vaste contactpersoon terecht voor alle vragen met betrekking tot hun leasecontract, bijvoorbeeld voor het monteren van de winterbanden of de jaarlijkse apk. Dankzij onze centrale back office kunnen alle gegevens heel eenvoudig worden uitgewisseld. Dat is ook ideaal voor medewerkers die veel onderweg zijn en bij elke vestiging van Wassink terecht kunnen, dus ook diegene buiten de regio Oost-Gelderland.”

Wagenparkscan

Een andere tak van sport binnen Wassink Business Service is de wagenparkscan. Van Zeijl: “Middels deze scan kunnen we bedrijven helpen om hun wagenpark te optimaliseren. Binnen de analyse wordt gekeken naar speerpunten zoals total cost of ownership en de footprint van het totale wagenpark. In overleg met de klant komen we vaak tot een goedkopere en efficiëntere inrichting die dankzij onze brede range van wagens binnen de vier merken snel te realiseren is. Overigens gaat het dan niet alleen om de maandelijkse prijs per auto, maar kan de wagenparkbeheerder ook bij ons centrale meldpunt terecht voor bijvoorbeeld schade, onderhoud en huurauto's.” Wassink kan zelfs desgewenst ook de wagens voor het bedrijf inrichten. Daarvoor werkt het bedrijf samen met de gerenommeerde merken Bolt Vario en Sortimo om in overleg de gewenste inrichting op maat te verzorgen.

Business Development Center

Wassink Autogroep heeft zichzelf als ambitie gesteld om haar service te blijven verbeteren. Een belangrijk onderdeel voor de realisering hiervan is het Business Development Center. “Het Business Development Center is ondergebracht in onze vestiging in Nijmegen”, licht Schoenmaker toe. “Hier komen alle telefoontjes binnen die binnen vijf seconden worden beantwoord. Onze medewerkers kunnen, wederom dankzij onze centrale back office, heel eenvoudig alle gegevens van de betreffende klant inzien en hem of haar doorschakelen naar de juiste vestiging.



Remco Schoenmaker kijkt mee in het Business Development Center

Op die manier profiteren onze klanten van de voordelen van een omvangrijke back office, maar hebben ze nog altijd het persoonlijke contact.” Verder is er de afgelopen tijd veel tijd geïnvesteerd in de online dienstverlening. Schoenmaker: “Op onze nieuwe website zie je in één oogopslag de gegevens per vestiging, maar ook de medewerkers die daadwerkelijk het contact met de klant hebben zijn hier zichtbaar. Verder zal er binnenkort een live chat-functie beschikbaar gesteld worden waardoor de ‘openingstijden’ van onze vestigingen nog ruimer worden. Ook zijn we actief op social media waar de laatste ontwikkelingen rondom de merken de vestigingen bekend worden gemaakt.” “In deze branche is het

ontzettend belangrijk dat je je geboden service blijft verbeteren en je de lat voor jezelf steeds hoger legt. Het verwachtingspatroon van de klant komt immers ook steeds hoger te liggen en met initiatieven zoals Wassink Business Service en ons Business Development Center willen we hun verwachtingen blijven overtreffen. Ons motto is niet voor niets ‘Bereiken wat u wilt’”, aldus Van Zeijl. ■

www.wassinkautogroep.nl