



De receptie is het domein van dga Eric Vloet en chef-werkplaats Sander Cornelissen.

Hulp, *maar niet te veel*

Ondersteuning die geen rib uit je lijf kost en evenmin het roer overneemt: naar zo'n concept was ondernemer Eric Vloet op zoek. Hij vond het bij Autoservice Totaal. "Online marketing is anno 2018 dé sleutel voor je werkplaatsvulling."

De 52-jarige Noord-Brabander begon in 1988 een VOF met zijn vader Theo Vloet. Drie jaar later werd hij volledig eigenaar. In 2012 bouwde hij aan de Langenboomseweg 56A op Industrieterrein De Meeren in Mill compleet nieuw, inclusief een Esso-tankstation en een wasbox. Een wat je noemt kloek pand, multimerk maar met een uitstraling waarvoor de doorsnee merkdealer zich niet zou hoeven te schamen. Zelf is hij trouwens de eerste om het belang van kuubs en meters te relativeren. "Op mijn vroegere locatie zat ik in een net, schoon maar tegelijk wat krap en gedateerd bedrijfsgebouw. Klanten zeiden wel eens: 'als jullie toch eens een nieuw pand zouden krijgen, wat zou dat wel niet doen met de omzet?' En ik denk ook best dat het destijds, een jaar

of tien geleden, wel zo werkte. Maar dat wauw-effect in relatie tot extra klandizie is minder geworden. Mensen stellen zich sinds de crisis zakelijker op. In de zes jaar dat ik hier nu zit, heb ik mijn uurtarieven niet gewijzigd. Ik reken nog steeds 62,95 euro." Vaste klanten met de gratis voordeelpas krijgen tien procent korting.

VERTROUWEN

Enkele maanden geleden stopte Vloet met zijn toenmalige, sterk sturende garageconcept. Bij het zoeken naar een betaalbaarder alternatief ging hij niet over één nacht ijs. Voorop stond dat uiterlijke toeters en bellen niet nodig waren. Zijn naam, in letterlijke en figuurlijke zin, is zijn concept. Daar hoeft niet veel aan te worden toegevoegd. "Ik huldig het standpunt dat je als ondernemer

niet alleen achter de schermen goed werk moet leveren en een betrouwbare partij moet zijn. Ook je presentatie, de Bühne, moet vertrouwen uitstralen. Dan



Koffie, van affogato tot kopi luwak.



Nog even een klant helpen die zo meteen met vakantie gaat.



Vloet is Monroe Safety Premium Expert.

heb ik over je bedrijfspand en je lokale marketing. Tegenwoordig kan dat allemaal prima online verlopen. Dáár begint de oriëntatie van de klant, dáár moeten de zaken dus op orde zijn. Dat soort aspecten vind ik terug bij Autoservice Totaal.”

UITSTRALING

De overstap naar Autoservice Totaal is nog wat vers om nu al exacte zakelijke revenuen te kunnen melden. “Wel denk ik dat de formule de juiste uitstraling heeft en vertrouwen wekt bij je klanten. De naam is goed, maakt meteen voor iedereen duidelijk dat het hier draait om auto’s. Daar zie ik elders in de markt eerlijk gezegd een hoop slechtere voorbeelden van. Mooie namen hoor, maar waar gaat het over? Verder vermeldt de consumentenwebsite een hele zwik A-merken waarmee de garages van

Autoservice Totaal werken. Brembo, Champion, Monroe, Bosal, NGK, Gates, Mann en Thule. Het zal misschien niet iedereen even veel zeggen, maar er zitten toch ook namen bij waarvan zelfs een leek wel eens heeft gehoord. Daarnaast zijn er uiteraard de private labels, een must voor het gesprek aan de balie en om je klantloyaliteit te behouden. De servicegraad is 99 procent, dus het moet wel gek gaan wil je niet kunnen leveren.”

TROUWE KLANTEN

Behalve via het garageconcept doet Vloet ook anderszins aan loyaliteit en marketing. Als sponsoring stort hij bij aangesloten (sport)verenigingen en clubs vijf procent van de kosten voor de onderhoudsbeurt terug in de kas van hun sportvereniging. Ook krijgen houders van een klantenpas onder meer minimaal € 0,01 extra korting per liter

brandstof aan de Esso-pomp op het voorterrein. Tien procent op het werkplaatstarief bij onderhoud en reparatie is een ander voordeeltje, net als gratis vervoer bij een grote beurt of reparatie. Bij overige werkzaamheden ontvangt de trouwe klant vijftig procent reductie op vervangend vervoer of mag hij op een gratis Autoservice Totaal-leenfiets de deur uit.

DIPLOMA'S

Aan technische ondersteuning via het concept zegt Eric Vloet geen behoefte te hebben. De monteurs op de loonlijst volgen alle denkbare cursussen – de diverse diploma's hangen aan de wand van de bedrijfskantine. Ze zijn onder meer 1e autotechnicus, 1e elektrotechnicus, 1e diagnose-technicus, apk-keurmeester en verzorgen schadetaxaties. Verder is het bedrijf BIS-gekwificeerd en is er

Lokale ondersteuning, landelijke uitstraling

Met inmiddels 150 deelnemers (peildatum 1 september) heeft Autoservice Totaal ruim op tijd de doelstelling voor 2018 behaald. Daarmee lijkt de vernieuwde, sinds 1 januari jl. sterker op online marketing gerichte formule goed aan te slaan in de branche. “Als het in dit tempo doorgaat, zouden we op weg naar 2019 wel eens een heel eind richting de 250 kunnen komen”, zegt Partspoint-formulemanager Arno ten Bruggencate. De bestaande en nieuwe toetreders zijn door het hele land verspreid. Doorgaans zijn het kleine universele autobedrijven. “Ze willen weliswaar ondersteuning, met name in de marketingsfeer, maar verder niet al te veel toeters en bellen.

Omdat ze vrij willen blijven in hun ondernemerschap, trots zijn op hun eigen bedrijf. Bij ons kunnen ze voor een bescheiden bedrag ruiken aan een concept. Als ze op enig moment méér diensten willen, hebben we daar met Carprof en Autovakmeester voldoende mogelijkheden voor.” Hij noemt Autobedrijf Vloet in Mill een schoolvoorbeeld van een deelnemer aan Autoservice Totaal. “Iemand die zijn onafhankelijkheid koestert, zijn zakelijke vrijheid en zich richt op zijn kernactiviteit: occasions en onderhoud. Maar die anderzijds het belang inziet van online marketing en daarom graag meelift met expertise op dit vlak.”

25 euro

Autoservice Totaal hanteert de laagste maandelijkse fee in de markt: 25 euro, looptijd minimaal twee jaar. De bijdrage is onder meer bestemd voor de marketinghulp. Het starterspakket bevat een offertemodule voor voertuigonderhoud, reviews met PRO-account van Klantenvertellen (goed voor gemiddeld een 8,7) vergroting van naamsbekendheid op meer dan twintig websites (zoals Google, Telefoongids.nl, Openingstijden.nl), uitstraling van het pand (muurschild, lichtbak, vlag), een leenfiets in de AST-huisstijl. Daarnaast zijn aanvullende modules mogelijk.

Denk daarbij aan technische ondersteuning (Tech360), Leaseprof, WESP-werkplaatsverbeteraar en Kentekenloket. Behalve via de eigen website wordt de formule ook uitgerold via Brezan, Staadegaard en Technische Centrale. Er geldt een afnameverplichting van onderdelen ter hoogte van twintig mille op jaarbasis. Ook een apk-vergunning dient in huis te zijn. Omdat het concept deels nog in doorontwikkeling is, worden de eenmalige aansluitkosten (99 euro) dit jaar niet in rekening gebracht.

een helpdesk voor technische hulp op afstand. Ook is het werkplaatsequipment (veel Maha) op orde en zijn er voor acute nood goede regionale contacten met de merkdealers – al probeert hij ritjes naar het gebonden kanaal tot de uitzonderingen te laten behoren. “Voor jezelf vind ik het geen optie als je moet

‘De naam van het concept is goed, hij maakt meteen duidelijk dat het hier draait om auto’s’



Leenfietsen van Autoservice Totaal.



Diploma's in alle soorten en maten.

aankloppen bij de dealer. Gelukkig hoeft je er, dankzij Tech360, vrijwel nooit meer naar toe. Als service zetten we auto's gratis op transport. Meestal doet mijn vader dat, net als bij onderhoud, apk, reparatie, schadeherstel, inruilers die naar een extern poetsbedrijf moeten, ophalen van onderdelen en ingekochte auto's.”

Momenteel lopen er gesprekken met kandidaten voor de functie van inkoop-/verkoopmedewerker. Hij of zij gaat zich bezighouden met zoekopdrachten en

advies over c.q. de import van nieuwe en gebruikte auto's.

MARGES

De receptiewerkzaamheden worden ingevuld door chef werkplaats Sander Cornelissen en Eric Vloet. Een derde monteur, die een tijdje terug vertrok, is nog niet vervangen. “Ik wacht nog even met herbezetten, gelet op alle berichten over langere intervallen, teruglopend onderhoud, steeds slimmere auto's.

Marges op nieuw en gebruikt lopen terug. Onderdelenkortingen: zelfde verhaal. In een tijd waarin de rendementen in de branche onder druk staan, is het prettig dat je vanuit Autoservice Totaal marketingondersteuning krijgt zonder dat het gelijk maandelijks een rib uit je lijf kost. Besef wel: zonder de juiste kennis en kunde van online aanwezigheid ben je de klos. Anno 2018 wordt het steeds meer dé sleutel voor je werkplaats en autoverkoop.” <



In de werkplaats vijf bruggen van Maha.



De verdieping dient onder meer voor banden- en wielenopslag.