



SUCCESVERHAAL:

VAKGARAGE ATA AUTOBEDRIJVEN

Hoe Vakgarage ATA Autobedrijven de winst per monteur wist te verhogen



Samenvatting

Vakgarage ATA Autobedrijven wilde een hogere klanttevredenheid en een hogere omzet realiseren door het aantal onnodige herhalingsbezoeken van klanten en het aantal aan vervuiling gerelateerde geurklachten in het aircosysteem terug te dringen. Om dat te verwezenlijken moesten ze op zoek naar een andere aanpak. En die aanpak was het reinigen van airconditioningsystemen met de daarvoor speciaal ontwikkelde producten van TUNAP. Het bleek voor ATA Autobedrijven de manier om herhalingsbezoeken te beperken, klanten tevreden te stellen en daarmee een hogere omzet te realiseren.

€3.500 

De verkoop van TUNAP producten levert hen jaarlijks een extra winst op van €3.500 per monteur.

Arbeidsuren 

De probleemoplossende reinigingsproducten bieden hen de mogelijkheid om extra arbeidsuren te verkopen.

Klant 

Het aantal herhalingsbezoeken van klanten is significant afgenomen met een hogere klanttevredenheid als resultaat

Over Vakgarage ATA Autobedrijven

ATA Autobedrijven B.V. is opgericht in 1965 en de naam komt voor uit drie zuilen: Automobielen, Tractoren en Aanhangwagens. In 1978 werd ATA dealer van het Japanse automerk Daihatsu. Toen dit merk in 2011 in Nederland wegviel, zijn ze lid geworden van de Vakgarage formule; de eerste franchiseformule voor betere merkonafhankelijke autobedrijven in Nederland. Elke Vakgarage is lid van BOVAG en voldoet aan de eisen van het ISO gerelateerde kwaliteitssysteem van de organisatie: het Vakplan. Vakgarage ATA Autobedrijven voorziet in onderhoud, verkoop, schade en glasreparatie en past de service aan op de lokale behoeften.

De uitdaging

Vakgarage ATA Autobedrijven stond een aantal jaren geleden voor twee uitdagingen. Enerzijds wilden ze de klanttevredenheid verhogen en anderzijds een hogere omzet realiseren. Het plan om dit te verwezenlijken was tweeledig: het aantal onnodige herhalingsbezoeken van klanten terugdringen en het aantal aan vervuiling gerelateerde geurklachten in het aircosysteem beperken.

Een groot deel van de onnodige herhalingsbezoeken bleek, net als bij de geurklachten, te herleiden naar vervuiling. Bij ATA Autobedrijven was niet direct voldoende kennis aanwezig over (nieuwe) verontreinigingsoorzaken in onder andere het aircosysteem en de juiste oplossing daarvoor. Om die reden zijn ze op zoek gegaan naar de juiste leverancier met kennis van zaken.



Berry Grobbe

Directeur

Vakgarage ATA Autobedrijven

“Het aantal aan vervuiling gerelateerde storingen bij de auto's van onze klanten zorgde voor behoorlijk wat frustraties. Daar wilden we graag iets aan doen.”

De oplossing

Om herhalingsbezoeken te beperken en het aantal aan vervuiling gerelateerde storingen in het aircosysteem terug te dringen en daarmee de klanttevredenheid en de omzet te verhogen, moest Vakgarage ATA Autobedrijven op zoek naar:

- Een oplossing waarbij een reiniging direct het gewenste resultaat oplevert waardoor herhalingsbezoeken beperkt worden en klanten tevreden weggaan
- Een betrouwbare leverancier met de juiste kennis van zaken die commerciële ondersteuning biedt en het personeel kan opleiden

Vakgarage ATA Autobedrijven vond de oplossing in de reinigingsproducten voor het aircosysteem van TUNAP.

Voordat Vakgarage ATA Autobedrijven in zee ging met TUNAP hebben ze ook andere partijen gevraagd om informatie te verstrekken, uitleg te verzorgen en producttoepassingen te demonstreren. Het bleken echter geen probleemoplossende middelen te zijn die rechtstreeks op de probleemplekken (de pollenfilterbehuizing en/of de verdamper) van het airconditioningsysteem werden aangebracht, maar in het interieur van het voertuig. "Daar geloofden wij niet in", vertelt directeur Berry Grobbe. "Tandpasta breng je ook aan in je mond en gooi je niet los de badkamer in."

Aan andere preventieve middelen hing een zodanig prijskaartje dat het voor de klant uiteindelijk te duur is om één keer per jaar het airconditioningsysteem preventief te reinigen.

Waarom viel de keuze op TUNAP?

Uiteindelijk heeft Vakgarage ATA Autobedrijven gekozen voor de reinigingsproducten van TUNAP. Ze maakten al wel gebruik van reinigingsproducten, maar alleen op het moment dat klanten al klaagden over geurklachten. "TUNAP heeft ons uitgelegd en door middel van een endoscopie laten zien dat elke airco een bron van bacteriën en schimmels is, het is immers een natte en donkere omgeving. De combinatie van temperatuurswisselingen, vocht en vuil zorgen voor schimmel- en bacteriegroei. Soms kunt u dat ruiken, maar vaak ook niet. Dat heeft ervoor gezorgd dat we anders zijn gaan denken", aldus Berry Grobbe.

"Om te voorkomen dat onze klanten ongezonde en besmette lucht inademen vervangen wij nu niet alleen periodiek de interieurfilters maar reinigen wij ook de omgeving daarvan. We zouden anders immers ons werk maar half doen."

Een andere belangrijke reden om voor TUNAP te kiezen was omdat ze een duidelijk onderscheid maken tussen preventieve en probleemoplossende producten bij een vervuilde airco. Hiermee kan elke klant een passend product geboden worden dat aansluit bij zijn wensen en het gebruik van het voertuig. Bovendien biedt TUNAP constante begeleiding en geeft trainingen aan het personeel over de toepassing van reinigingsproducten. Dit was voor Vakgarage ATA Autobedrijven een grote pré ten opzichte van andere partijen.



Waren er dan helemaal geen bezwaren? Jawel. Berry Grobbe: "De prijs van de producten was hoger dan wij gewend waren, echter hebben de kwaliteit van de producten en de uitwerking op de lange termijn onze verwachtingen overtroffen. Het blijkt een uitstekende return on investment te zijn: minder herhalingsbezoeken, de reparatie is in één keer goed en klanten zijn tevreden met betrekking tot de geboden service."

De grote vraag daarnaast was of klanten het zouden accepteren om een meerprijs te betalen voor preventief onderhoud aan het aircosysteem. Mede door gedegen trainingen aan het werkplaatspersoneel en vooral aan de service-adviseurs is die acceptatie bijna 100%.

"Wat voor ons boven verwachting was zijn de constante ontwikkelingen die TUNAP doorvoert en waarmee ze gelijke tred houden met de ontwikkelingen in de markt. Zowel wanneer het gaat om verschillende soorten verontreinigingen als ook de toepassingen per merk en type voertuig. Dat de TUNAP producten zijn vrijgegeven door onder andere Volvo en Mercedes-Benz bevestigt dat wij de juiste beslissing namen om met TUNAP in zee te gaan."



Berry Grobbe

Directeur

Vakgarage ATA Autobedrijven

"Wat voor ons boven verwachting was zijn de constante ontwikkelingen die TUNAP doorvoert en waarmee ze gelijke tred houden met de ontwikkelingen in de markt."

De resultaten

Met de reinigingsproducten van TUNAP kan Vakgarage ATA Autobedrijven de storingen bij hun klanten veel doelgerichter, sneller en efficiënter verhelpen. Door het gebruik van de reinigingsproducten van TUNAP is het aantal herhalingsbezoeken sterk gedaald. Bovendien levert de verkoop van de producten van TUNAP hen jaarlijks een extra winst van €3.500 per monteur op'. Is gerelateerd aan de opmerking hierboven.

€3.500 

De verkoop van TUNAP producten levert hen jaarlijks een extra winst op van €3.500 per monteur.

Arbeidsuren 

De probleemoplossende reinigingsproducten bieden hen de mogelijkheid om extra arbeidsuren te verkopen.

Klant 

Het aantal herhalingsbezoeken van klanten is significant afgenomen met een hogere klanttevredenheid als resultaat

De probleemoplossende producten bieden Vakgarage ATA Autobedrijven bovendien de mogelijkheid om extra arbeidsuren te verkopen. De toepassing van een aantal TUNAP producten vraagt namelijk om een bepaalde verwerkingstijd. Het aanbrengen van de producten met de bijbehorende gereedschappen zijn een grotere garantie voor een goed eindresultaat dan het simpelweg leeggieten of verstuiven van een busje van een bepaald product.

Deze verwerkingstijd wordt naar alle redelijkheid aan de consument berekend, waardoor duidelijk zichtbaar is welk product er is gebruikt en hoeveel tijd de monteur kwijt was om het gewenste resultaat te bereiken. Dit draagt mede bij aan een hogere klanttevredenheid en omzet.

"TUNAP helpt ons om de doelstellingen te behalen. Jaarlijks maken wij met hen een prognose van de gewenste meeropbrengst per FTE. Dit monitoren wij en bespreken we met TUNAP. Daar waar nodig helpen ze ons om bij te sturen door bijvoorbeeld extra uitleg aan ons personeel te geven."

Verhoog net als Vakgarage ATA Autobedrijven de omzet uit aftersales met de reinigingsproducten van TUNAP

Voor Vakgarage ATA Autobedrijven bleken de reinigingsproducten van TUNAP dé oplossing om herhalingsbezoeken te beperken, de klanttevredenheid te verhogen én een hogere omzet te realiseren.

WIL JIJ WETEN WAT TUNAP VOOR JOUW ORGANISATIE KAN BETEKENEN?

NEEM CONTACT OP MET ÉÉN VAN ONZE SPECIALISTEN EN ZIJ KOMEN GRAAG
VRIJBLIJVEND BIJ JE LANGS OM DE OPTIES TE BESPREKEN.

NEEM CONTACT OP MET ÉÉN VAN ONZE SPECIALISTEN

