



SUCCESVERHAAL: AUTOBEDRIJF GRAUMANS

Hoe Autobedrijf Graumans de winst verhoogde door de inzet van de airco well® airco service.

OPEL GRAUMANS



Autobedrijf Graumans wilde als groeiende onderneming een hogere omzet realiseren en voor een goede klantenbinding de bestaande klanttevredenheid verhogen. Na onderzoek naar ontbrekende toekomstgerichte services in het eigen aanbod introduceerde men voor de klanten een professionele airco service. Hiervoor was het nodig een service adviseur aan te stellen die de noodzaak van een goed werkend en periodiek onderhouden aircosysteem kon vertalen naar de klant. Omdat voor veel klanten gezondheid – ook in de auto – op de eerste plaats komt, bleek deze aanpak de juiste manier om extra omzet te realiseren en de klanten tevreden te laten terugkeren.

Winst



In de eerste helft van 2018 groeide de winst op de verkoop van airco services al met 70% t.o.v. het introductiejaar 2017.

Arbeidsuren ↑

Het aanbod van de airco well® onderhouds-service biedt hen de mogelijkheid om extra arbeidsuren te verkopen.

Klant



Het service-aanbod en de professionele benadering bracht hen naar de top van alle geëvalueerde Opel garages inzake klanttevredenheid.

Over Opel Graumans

Autobedrijf Graumans werd meer dan 40 jaar geleden opgericht en is uitgegroeid tot een modern en warm familiebedrijf, waar men veel waarde hecht aan persoonlijke aandacht, goede service en kwaliteit.

De werkplaats, het equipment en de testapparatuur voldoen aan alle hoge eisen die de markt vandaag aan een autobedrijf stelt.

In 2008 startte Graumans met een nieuwe onderneming binnen het bedrijf: Profile Car & Tyrecenter. In november 2015 is Profile Car & Tyreservice gecertificeerd als zijnde Profile Car & Tyreservice PRO vestiging. Dit staat o.a. voor kwaliteit, transparantie en uitstekende service.

Autobedrijf Graumans en Profile Car & Tyreservice bieden hun klanten door middel van een gepersonaliseerde service oplossingen op vlak van mobiliteit: advies, verkoop, reparatie en onderhoud.

Autobedrijf Graumans stond de voorbije jaren voor een aantal uitdagingen. Enerzijds wilden zij als groeiende onderneming een hogere omzet realiseren. Stilstaan is namelijk achteruitgaan. Anderzijds is voor hun klantgerichte aanpak een goede klantenbinding belangrijk en daarom wilden ze de bestaande klanttevredenheid nog verhogen.

Om dit te verwezenlijken werd het eigen aanbod aan services onder de loep genomen en gekeken welke ontwikkeling hierin mogelijk was. Niet uit het oog te verliezen was hierbij de toekomstige omschakeling naar elektrische voertuigen. Het bedrijf introduceerde daarom voor hun klanten een nieuwe tweeledige airco service: een toegevoegde waarde voor zowel traditionele als elektrische voertuigen.

Het probleem was echter dat zowel de werknemers als de klanten niet goed geïnformeerd waren over de mogelijkheden en voordelen van een professionele airco service.

Om een goede service te leveren moest er voldoende kennis komen binnen het bedrijf. Enerzijds om problemen te herkennen en op te lossen, anderzijds om klanten beter te kunnen adviseren hoe ze een goede werking van de airco in hun voertuig kunnen garanderen. Schone, frisse lucht is tenslotte de belangrijkste voorwaarde voor een gezonde rijomgeving.



Dennis Kuijpers

Directeur
Autobedrijf Graumans

***“Serviceniveau staat bij ons hoog in het vaandel.
Onze service gebeurt altijd in goed overleg met de klant.”***

Om hun klanten een gespecialiseerde airco service te bieden, moest Autobedrijf Graumans op zoek naar:

- Een oplossing die er inderdaad voor zorgt dat klanten frisse, schone lucht ervaren en dat problemen als stank niet terugkeren. Voor veel klanten is gezondheid – en dus schone lucht – belangrijk.
- Een betrouwbare partner met de juiste kennis van zaken en professionele producten die op werkzaamheid en effectiviteit getest en goedgekeurd zijn.
- Commitment van de klant: uitgebreide en correcte informatie is van groot belang. Alleen een medewerker die door de leverancier professioneel is opgeleid kan de klant een juiste service aanbieden.

Opel Graumans vond de oplossing in het airco well® concept van TUNAP.

Het bedrijf werkt sinds 2013 met de TUNAP producten, voornamelijk de brandstof-systeemreinigers voor benzine- en dieselwagens. Door de inzet van deze systeem-reinigers kon het autobedrijf een duidelijke daling waarnemen in het aantal motor-storingen door vervuiling. Met als resultaat een waarneembaar grotere klant-tevredenheid.

“Van alle leveranciers is TUNAP de enige die een samenwerkingsverband heeft met Opel. De constructeur/importeur ondersteunt hun producten en dit speelt voor een groot deel mee in de afweging om de TUNAP oplossingen in te zetten” aldus directeur Dennis Kuijpers.

airco well®

Voordat Opel Graumans de beslissing nam om de airco service op te nemen in het aanbod, werd het airco well® concept uitgebreid aan het bedrijf toegelicht. TUNAP heeft een grote expertise opgebouwd op het vlak van airco onderhoud, en biedt hierover uitgebreide technische en commerciële ondersteuning.

Dennis Kuijpers vertelt: “Na uitleg door de TUNAP adviseur over de werking van airco well® en een overtuigende demo kwam bij ons de boodschap aan wat de meerwaarde zou zijn van een airco onderhoud en het effect hiervan voor onze klant.”

Waarom viel de keuze op TUNAP?



Dennis Kuijpers: "Op basis daarvan hebben we de beslissing genomen een airco service aan te bieden en hiervoor de TUNAP airco well® onderhoudsproducten in te zetten.

TUNAP heeft op overtuigende wijze aangetoond dat eigenlijk elke klant gebaat is bij een degelijk airco onderhoud. Er wordt vaak gedacht dat er enkel problemen voorkomen wanneer er een slechte geur in de airco ontstaat.

Dat dit niet het geval is werd ons getoond aan de hand van onafhankelijke studies. Die hebben uitgewezen dat het menselijke reukorgaan niet in staat is om eventueel aanwezige bacterie- of schimmelgroei waar te nemen.

Met airco well® hebben we het enige complete reinigingssysteem voor de airco-installatie in huis. Ter verduidelijking: een airco wordt niet enkel vuil tijdens het 'airco-seizoen'. Klanten gebruiken de airco-installatie het hele jaar door, en daardoor is het systeem een constante bron van bacteriën en schimmels. De vervuiling vindt plaats in twee zones: op de aircoverdamper en in de omgeving van het pollenfilter.

Om onze klanten een degelijke service te bieden hebben we verschillende airco reinigingsproducten vergeleken. Veel leveranciers leggen de focus slechts op één van deze probleemzones. Het airco well® totaalconcept maakt de reiniging van beide zones mogelijk. We baseerden ons ook op een onafhankelijke vergelijkingstest die duidelijk maakt dat airco well® de meest effectieve werking tegen bacteriën en schimmels heeft.

Daarbij vinden we het voor zowel onze klanten als voor onze medewerkers belangrijk dat de producten geen allergene geur- en kleurstoffen bevatten."



Waarom viel de keuze op TUNAP?



Airco service betekent voor Opel Graumans een doorlopend proces: klanten die in overleg voor de airco service kiezen kunnen het ene jaar het pollenfilterhuis laten reinigen, en het andere jaar wordt de aircoverdamper grondig gereinigd. Op deze manier verzekeren ze hun klanten van gezonde lucht in de auto.

Staan hun klanten dan niet weigerachtig tegenover een airco service?

Dennis Kuijpers: "Er was aanvankelijk enige scepsis om aan de slag te gaan met de TUNAP airco service producten, voornamelijk vanwege de extra kosten voor de consument. Na een overtuigende demo, professionele scholing van receptie- en werkplaatspersoneel, en de beschikking over voldoende POS materiaal, was snel duidelijk dat er voordeel gehaald kon worden, zowel door ons autobedrijf als door de consument."

"Daarnaast kijken wij ook naar de toekomst: door de evolutie naar meer elektrische voertuigen zal het klassieke onderhoud aan de auto grotendeels wegvallen; een airco service zal dan echter nog steeds een toegevoegde waarde zijn. Voor ons bedrijf betekent dit ook in de toekomst extra omzetmogelijkheden."



Dennis Kuijpers

Directeur
Autobedrijf Graumans

"Het feit dat er met Opel een samenwerkingsverband is en het gebruik van de TUNAP producten ondersteund wordt, heeft mede onze keuze bepaald."

Met de airco well® onderhoudsservice kan Autobedrijf Graumans inspelen op de toenemende trend op het vlak van gezondheid.

Veel klanten hechten belang aan een gezonde lucht in de auto, en dankzij het doelgerichte en efficiënte reinigingsconcept blijft het aircosysteem in hun auto in topconditie.

Voor het bedrijf betekent het extra winst en met de komst van elektrische voertuigen een troef naar de toekomst toe.

Winst



In de eerste helft van 2018 groeide de winst op de verkoop van airco services al met 70% t.o.v. het introductiejaar 2017.

Arbeidsuren ↑

Het aanbod van de airco well® onderhoudsservice biedt hen de mogelijkheid om extra arbeidsuren te verkopen.

Klant



Het service-aanbod en de professionele benadering bracht hen naar de top van alle geëvalueerde Opel garages inzake klanttevredenheid.

De airco well® onderhoudsservice biedt Autobedrijf Graumans 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.

"We leggen dit aan de klant uit, met ondersteuning van het TUNAP marketing materiaal. Daar waar nodig helpt TUNAP ons om bij te sturen door bijvoorbeeld extra uitleg aan ons personeel te geven."

Verhoog net als Autobedrijf Graumans de omzet uit aftersales met de airco well[®] onderhoudsservice

Voor Autobedrijf Graumans bleek het aanbieden van een airco well[®] onderhoudsservice de juiste manier om extra omzet te realiseren en de klanttevredenheid te verhogen.

WIL JIJ OOK WETEN WAT TUNAP VOOR JOUW BEDRIJF
KAN BETEKENEN?

ONZE SPECIALISTEN VOEREN GRATIS EEN ASSORTIMENTSSCAN UIT
EN BESPREKEN SAMEN MET U WAT DE OPTIES ZIJN.

NEEM CONTACT OP MET ÉÉN VAN ONZE SPECIALISTEN