



Zou een stapel bonnen van de Kwik-Fit het straks winnen van een full service history?

Qoros! Wie bitte?

Nieuwsgierig als ik ben, zocht ik op de persdag van de Salon in Genève de Qoros-stand op. Gewoon om die Chinees eens van dichtbij te bekijken. En zo op het eerste gezicht viel het niet tegen. Redelijke fit & finish en een verrassende uitrusting. Paar meter verderop stond Kia. Dus ik kon niet om een kleine productvergelijking heen. Daarbij moest Qoros het doen met zogenoemde 'Vorserienmodelle', terwijl Kia echte productiemodellen in een speciale *showfinish* kon tonen. Al met al was Kia voor mij de grote winnaar.

Geen idee waarom Qoros zo prematuur de boer op gaat. Er is nog geen enkel model van de band gelopen. Toch beweren de heren van Qoros dat zij binnenkort in Europa auto's gaan verkopen. En natuurlijk is het dan verstandig om eerst de temperatuur van het Europese zwemwater te meten, bij de pers en bij het grote publiek in Genève. Maar wacht dan alsjeblieft wel even de reacties af, voordat je concrete uitspraken doet over de start of sales in ons werelddeel. Want wat is er op tegen om eerst maar eens een product *life cycle* lang te kijken of de bedrijfsstrategie en de kwaliteit op de thuismarkt wel bestaansrecht hebben? Ooit gehoord van het Europese spreekwoord *You never get a second chance to make a good first impression?*

Ook sommige board members van grote Europese fabrikanten konden hun nieuwsgierigheid niet bedwingen. Wat zouden hun voormalige medewerkers er van gebakken hebben? Het leverde gefronste wenkbrauwen op bij het zien van de soms schaamteloos en slecht gekopieerde Duitse stijlkenmerken. Toen ik later die dag te gast was bij Skoda, wist ik het zeker: mijn volgende column gaat over nieuwkomer Qoros. Tenslotte is Skoda de op vier na oudste nog bestaande Europese autoproducent, na Daimler-Benz, Peugeot, Opel en Fiat. En als onderdeel van VAG heeft Skoda nu een bewezen track record. Wat dacht u van bijna 1 miljoen eenheden in 2012, waarvan maar liefst 235 duizend op de Chinese markt? Zelfs de kleine Skoda Citigo scoort 5 sterren in de Euro-NCAP, de zwaarste crashtest ter wereld. Bovendien heeft Skoda een dealernetwerk dat ervoor zorgt dat het merk al jaren flink in de lift zit. En dan hebben we het nog niet eens over de Europese merken die nu fabrieken gaan sluiten. Eenvoudigweg omdat de productiecapaciteit de vraag overtreft. Tegelijkertijd ziet een nieuwkomer aan de andere kant van de wereld bij ons in Europa kansen. Het moet niet gekker worden, was mijn spontane reactie.

Alleen de hoofdredactie dacht daar anders over: "Ouwe, je snapt er niets van. Qoros gaat van start met een totaal nieuw distributiemodel. Kopen doe je in een Experience Center. En voor zaken als garantie en service mag je aankloppen bij een grote aftersalesketen." Ik bleef een beetje verbouwereerd achter, boordevol vragen over merkimago en klanttevredenheid, over de garantiekosten en de restwaarde. zou een stapel bonnen van de Kwik-Fit het straks winnen van een *full service history* in een door de dealer afgestempeld serviceboekje? Mwah, wat denkt u?

Arjen de Jong, Consultant Executive Search NMC Nijse International en voormalig directeur BMW Nederland
arjendjong@automotive-online.nl