



## Gebruik je boerenverstand

Integratie van dealers in grote clusters is de trend. Zo willen producenten de fysieke retailorganisaties structureel rationaliseren. Vooral aftersalesketens met een goed georganiseerde backoffice profiteren; de overblijvende dealers hebben grotere inkoopkracht en minder last van intra-brand concurrentie. Daar staat tegenover dat zij fors moet investeren in CI, gekwalificeerde medewerkers en IT. En moeten voldoen aan stevige klanttevredenheidsdoelstellingen. Tot zover klagen de uitverkorenen niet. Maar het is niet alleen rozengeur en maneschijn. Het rendement van de merkdealer staat flink onder druk door de opkomst van online sales en private lease. De registraties van nieuwe auto's bereikten een all time low. Fastfitters zijn agressiever dan ooit, waardoor aftersales - de kurk van menige merkdealer - geen vetpot meer is. Dat is mede te danken aan hun voormalige collegae, nu lid van een fastfitketen. Om nu winst te kunnen maken mag er dus geen verdienmogelijkheid meer onbenut blijven. Helaas is het maar weinig dealers gegeven om zowel het sales- als het aftersalespotentieel in het verzorgingsgebied volledig te benutten. Van mijn vader - een boerenzoon - leerde ik dat je als stroper met beperkte middelen uitsluitend wild kunt vangen als je hun gedrag begrijpt. Dealers zouden zich daarom beter moeten verdiepen in de klant die een fastfitter opzoekt. Kruip eens in de huid van zo'n fastfitter. Dan kom je er snel achter hoe je aan oudere auto's van je eigen merk geld kunt verdienen: juist personeel, laagdrempelig pand, acceptabel werkplaatstarief en aansluiting bij een eerste-klas fastfitketen. Misschien even lastig uitleggen aan je leverancier. Maar die zou beter moeten weten, want importeurs hebben nog nooit de weg geweten in het aftersalessegment vijf jaar en ouder.

Dat Kwik-Fit zich met dealers meet, is een wake up call voor dealerorganisaties. Stropers moeten zich niet als jagers gaan gedragen. Zorg daarom dat je heel goed begrijpt hoe klanten denken en fastfitters te werk gaan. En laat niet langer het wild voor je neus weggapen door uitgerangeerde ex-collega's. *If you can't beat them, join them*; ga net zoals die snelle sleutelaars geld verdienen. Gewoon een kwestie van je boerenverstand gebruiken.

**ARJEN DE JONG**, VOORMALIG CEO BMW GROUP NEDERLAND,  
SENIOR ADVISOR BOYDEN GLOBAL EXECUTIVE SEARCH,  
ARJENWDEJONG@GMAIL.COM

31

Importeurs hebben nog nooit de weg geweten in het aftersalessegment.