

Auto Onderhoud Plan: klanten binden met een contract

Meer werk in de werkplaats en minder op kantoor

Verschillende autofabrikanten bieden nieuwe auto's aan inclusief onderhoud of extra garantie. Die aanbiedingen zorgen dat klanten de dealer trouw blijven bij onderhoud en reparatie. Wat kan het universele garagebedrijf daar tegenover zetten? En hoe kan het zijn klanten binden?

Extra garantie, bovenop de wettelijke twee jaar. Dat is aantrekkelijk voor de consument, maar ook voor de dealer. Want de extra garantie vervalt in veel gevallen als de auto niet door de dealer onderhouden wordt of als er geen originele onderdelen gebruikt worden. Een andere manier om klanten vast te houden is mobiliteitsgarantie. Als een klant het onderhoud niet tijdig of door een ander autobedrijf laat uitvoeren, vervalt het recht op hulp bij pech onderweg.

Onderhoud voor vast bedrag

Hoewel er verschillende garageformules zijn die ook mobiliteitsgarantie aanbieden, is het voor onafhankelijke autobedrijven lastiger om klanten te binden. Daar kwam William Potgieter een paar jaar geleden achter. Potgieter is eigenaar van Bosch Car Service Autoborg in Groningen en Autobedrijf Potgieter in Stadskanaal. Hij zocht een manier om zijn zakelijke klanten te binden. Na een marktonderzoek kon hij niet vinden wat hij wilde aanbieden. Dus bedacht Potgieter een nieuw concept: Auto Onderhoud Plan.

Voor een vast bedrag per maand voert het autobedrijf het reguliere auto-onderhoud uit voor de klant. Voor het tussentijds bijvullen van de olie of het vervangen van een lampje kan de bestuurder zelf bij het autobedrijf terecht. "Het is een onderhoudscontract voor de auto", zegt Potgieter. Door klanten aan je autobedrijf te binden, kun je de klant ook ontzorgen. Potgieter geeft een voorbeeld: "Bij een schildersbedrijf met tien auto's is waarschijnlijk een medewerker verantwoordelijk voor het wagenpark. Hij doet de administratie en planning. Maar het autobedrijf heeft alle gegevens over de keuring en het onderhoud van het voertuig. Dus kan het autobedrijf de bestuurder informeren over onderhoud en de APK. Je neemt daarmee werk uit handen van de klant en je vult je werkplaats".

Potgieter bood het Auto Onderhoud Plan eerst aan één bedrijf aan en al snel bleek het een succes te zijn. Dus volgden meer bedrijven. De zakelijke



Auto Onderhoud Plan biedt onderhoud aan voor een vast bedrag per maand. Harm Sijpkens (links) en William Potgieter (rechts) zijn de initiatiefnemers. Na een klein half jaar zijn er al 35 deelnemende bedrijven.

klanten waren enthousiast en wilden ook een onderhoudscontract voor hun eigen auto. Potgieter besloot die contracten ook aan te bieden.

Groter groeien

Op een bijeenkomst van Bovag werd gesproken over innovaties. Potgieter presenteerde zijn dienst aan andere garagebedrijven. Ook die waren enthousiast en het concept is toen een paar keer overgenomen door andere autobedrijven. Maar er bleek meer vraag te zijn, dus besloot Potgieter het samen met een vriend, Harm Sijpkens, groter aan te pakken. William Potgieter en Harm Sijpkens richt-

ten samen een BV op. Na anderhalf jaar ontwikkelen was Auto Onderhoud Plan klaar. In november 2012 werd de dienst gelanceerd en inmiddels zijn er al 35 aangesloten garagebedrijven. Wekelijks sluiten zich drie nieuwe bedrijven aan en Sijpkens en Potgieter streven naar tweehonderd deelnemers eind dit jaar.

Wat levert het op?

Het succes is te verklaren. Onderhoud voor een vast bedrag per maand is voor veel consumenten aantrekkelijk. Voor een paar tientjes per maand wordt het voorgeschreven onderhoud uitge-



Klanten kunnen via de website zelf het maandelijkse tarief berekenen aan de hand van hun kentekens.



Autobedrijven die zich aansluiten bij Auto Onderhoud Plan krijgen een eigen website met informatie over het autobedrijf.

voerd. Uit een onderzoek van Bovag blijkt dat 16 procent van de consumenten voorgeschreven onderhoud overslaat. Potgieter: "De APK wordt steeds goedkoper aangeboden. Soms voeren wij een APK uit voor € 19,50 maar mogen we geen onderhoud uitvoeren. Met Auto Onderhoud Plan kun je de klant aanbieden om bijvoorbeeld maandelijks € 20,- te betalen en dan bij de APK meteen de noodzakelijke onderhoudsbeurt uit te voeren. Omdat de prijs slechts een paar tientjes is, gaan de meeste klanten hiermee akkoord. Een GSM-abonnement kost vaak meer per maand". Consumenten kunnen zelf via de website het maandbedrag berekenen. De website gebruikt de voorgeschreven onderhoudsintervallen en tarieven en houdt rekening met het aantal kilometers dat iemand rijdt. Auto Onderhoud Plan bevat ook pechhulpverlening. Omdat de deelnemende auto's goed onderhouden worden, is het risico op pech onderweg kleiner. Daardoor is de premie voor pechhulpverlening laag. De maandelijkse tarieven voor de consument zijn aantrekkelijk berekend, zowel voor de klant als het autobedrijf.

Contract met het autobedrijf

Het onderhoudscontract beperkt zich toch de onderhoudsbeurten en de APK. Banden, roetfilters, distributiesets, xenonverlichting en andere zaken vallen niet onder het contract. In de voorwaarden staat exact wat wel en niet gedekt is voor het maandelijkse bedrag. De minimale looptijd is één jaar. Als klanten in de tussentijd een andere auto aanschaffen, moeten ze dat doorgeven en kan het contract aangepast worden. Het autobedrijf is dan ook meteen op de hoogte dat de klant een andere auto heeft. Auto Onderhoud Plan en het autobedrijf zijn geen verzekering voor de klant om dure reparaties te voorkomen. Auto Onderhoud plan dekt alleen onderhouds- en APK-kosten. Als er een reparatie nodig, moet de



De website toont een berekening en laat zien hoeveel de klant bespaart. "Als een klant alleen voor een APK komt, maar de auto heeft ook een beurt nodig, kun je die meteen aanbieden voor € 17,50 per maand", zegt William Potgieter.

klant die zelf betalen.

Het contract van Auto Onderhoud Plan is een contract tussen het autobedrijf en de klant. Klanten die deelnemen kunnen alleen bij het eigen autobedrijf terecht voor onderhoud en

APK. Auto Onderhoud Plan ontzorgt niet alleen de klant, maar ook het autobedrijf. Auto Onderhoud Plan stuurt maandelijks een digitale factuur namens het autobedrijf naar de klanten. Het autobedrijf ontvangt een incasso-overzicht dat makkelijk in de garagesoftware verwerkt kan worden. Klanten betalen het maandelijkse bedrag direct aan het autobedrijf.

En de kosten?

Deelname aan Auto Onderhoud Plan kost het autobedrijf maandelijks € 89,-. Voor dat bedrag kan het autobedrijf vijftig contracten afsluiten. Elk extra contract kost maandelijks 79 cent extra. Potgieter: "Bij de aanmelding ontvangt het autobedrijf promotiemateriaal van Auto Onderhoud Plan en een plan van aanpak met een persbericht dat het autobedrijf kan gebruiken. Verder krijgt het autobedrijf op de site van Auto Onderhoud Plan een webpagina met informatie over het autobedrijf. Als de contracten eenmaal lopen, ontvangt het autobedrijf maandelijks inkomen hieruit. Het zorgt voor meer continue liquiditeit van het autobedrijf. Auto Onderhoud Plan zorgt voor meer werk in de werkplaats en minder werk op kantoor".

Elk autobedrijf kan zich aanmelden. Harm Sijpkens bezoekt nieuwe kandidaten en controleert of het autobedrijf aan de eisen voldoet. "Dat doen we om de kwaliteit te waarborgen", zegt hij. Steeds meer autobedrijven weten zelf Auto Onderhoud Plan te vinden en Potgieter verwacht dat onderhoudscontracten veel toekomst hebben. Potgieter: "Onderhoudscontracten bij cv-ketels zijn heel gewoon. Waarom zou je niet iets soortgelijks voor de auto aanbieden? Dealers adverteren met allerlei acties om klanten te binden. Onafhankelijke autobedrijven hebben nu ook de mogelijkheid klanten te binden met een aantrekkelijke actie".