

Auto & Motor
TECHNIEK

© **WWW.AMT.NL** - Dé internetsite voor de Automotive Professional

Onderdelen en onderhoud bij Auto Techniek Unger

Kwaliteit voor een prikkie

Om te zeggen dat Nederland op zijn grondvesten schudde gaat te ver, maar het galmde deze zomer wel door de hele autobranche: A.T.U komt! De Duitse keten Auto Teile Unger opende een vestiging in Arnhem, waarop de Bovagkrant kopte "Blitzkrieg". We spraken country manager Ulrich Flieger, die aanzienlijk minder krijgszuchtige bedoelingen blijkt te hebben.

Net voor de zomer opende de eerste Nederlandse vestiging van A.T.U in Arnhem. Nog dit jaar komen er vestigingen bij in Hengelo en daarna Amersfoort. De komende zeven jaar wil A.T.U uitbreiden tot een totaal van duizend vestigingen in zeven landen. In ons land zou in drie jaar een landelijk net van vijftig tot tachtig filialen het doel zijn, hebben we vernomen. Da's even schrikken, een zo voortvarende nieuwe concurrent die automaterialen gaat verkopen. Zeker gezien de uit Duitsland vooruitgesnelde reputatie: een keten van winkels en werkplaatsen die veel verkoopt voor weinig. Breed assortiment, lage prijzen, naast verkoop ook montage. Geen wonder dat de eerste reactie hier in autoland was alsof er een overval plaatsvond.

Uit het bij dit artikel gevoegde kader blijkt dat Auto Teile Unger behoorlijk succesvol is en enorm blijft groeien. Het treft mooi dat de bedrijfsnaam voor ons land aangepast kon worden naar Auto Techniek Unger, met behoud van het A.T.U-logo. Want uniform aanzien is een gebod voor de keten.

Maar country manager Ulrich Flieger bestrijdt het in de pers gevormde stoomwals-idee met klem: "we doen eerst ervaring op, hoe de formule in Nederland aanslaat en of hier misschien aanpassingen nodig zijn". Het tempo van uitbreiding in Nederland zal afhangen van de

resultaten die de eerste vestigingen opleveren, zo begrijpen we.

Geen gewone prijsdumper

Omdat de opzet met snelservice, uniformiteit en grote omvang van de keten aardig lijkt op de Kwikfit-formule was die vergelijking gauw gemaakt. Tegen dat beeld verzet Flieger zich met nog meer kracht. "De formule van A.T.U is anders, iets wat er hier nog niet is. A.T.U heeft meer en kan meer." Het is net zo goed een concurrent voor autodealers als voor fastfit-ketens. Daarmee doelt Flieger op snelservice voor een scherpe prijs in combinatie met de capaciteit om deskundig alle auto-onderhoud en storingsdiagnose te verrichten.

Die combinatie van autoshop en universeel autobedrijf maakt A.T.U uniek. Wij stellen de vraag welk deel van een A.T.U-filiaal nu het belangrijkste is: de winkel of de werkplaats? In Duitsland ligt de verhouding zo, dat veruit de meeste klanten in de winkel binnenkomen. Een veel kleiner deel gaat meteen naar de werkplaats. Vooralsnog ligt die verhouding in de eerste Nederlandse vestiging anders, maar dat hangt samen met het ontstaan daarvan, waarover straks meer. In de formule van A.T.U staat de autoshop centraal, naar het oorspronkelijk idee van Peter Unger om een autoshop uit te breiden met de service van onmiddellijke mon-



De receptie van A.T.U is in de winkel, dat is de kern van de zaak. Aan een rijtje smetteloze balies kan de klant terecht: advies, aanbiedingen, services, waarmee kan A.T.U u van dienst zijn?

tage van het gekochte. Hetgeen vanzelf uitgroeit tot volledige autoservice, daar je in de A.T.U-winkel naast accessoires ook onderhouds- en reparatiematerialen vindt.

Standaard bedrijfsopzet

Voor het eerst werd bij de Nederlandse vestiging in Arnhem afgeweken van de standaard procedure. A.T.U is geen franchisebedrijf, men wil volledige controle over aanbod en handwijze van de filialen. Er wordt in principe ook niet gewerkt met overname en ombouw van bestaande bedrijven. Elke vestiging wordt nieuw gebouwd.

De keuze voor een eerste vestiging viel niet op Arnhem omdat de verwachting zou zijn dat zo dicht bij Duitsland het publiek al enige bekend-



De gebouwen worden opgezet volgens een 'open deur politiek'. In een keurige rij werkplekken mag alles gezien worden en kan de klant meekijken wat er met zijn auto gebeurt. De rij open deuren heeft natuurlijk ook als praktische achtergrond dat zo elke werkplek snel toegankelijk is voor 'klaar terwijl u wacht' service.



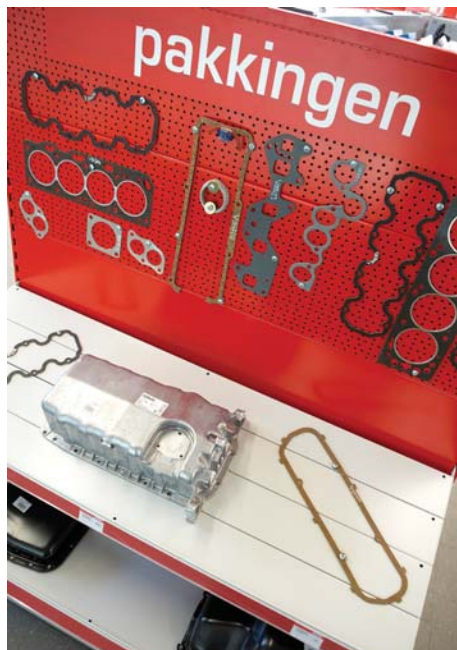
Kraakhelder, ruime loopaden, een overweldigend aanbod van alles op en aan de auto. Het moet vooral prettig shoppen zijn bij auto-warenhuis A.T.U. Met het effect van een grote bouwmarkt of tuincentrum, waar je zoveel leuke dingen tegenkomt dat je altijd meer meeneemt dan hetgeen waar je eigenlijk voor kwam.



Dat nodigt uit tot kopen: naast gewone originele uitlaten hangen de sportdempers. Die laat A.T.U. zelf maken, zoals ze ook een eigen gamma lichtmetalen velgen bieden. Groot, centraal en tegen eigen voorwaarden inkopen geeft controle over kwaliteit en prijs.



heid heeft met A.T.U.-vestigingen vlak over de grens. Ook hier werd nieuw gebouwd, maar voor het eerst na overname van een bestaand bedrijf. Het gaat om automateriaalbedrijf Vébé Van Steijn. Daarvan werd het personeel, de voorraad en het klantenbestand overgenomen als basis om mee te beginnen. Vandaar ook dat nu nog niet de winkel maar de werkplaats van de eerste Nederlandse A.T.U. het drukst bezocht is, door de oude Vébé Van Steijn-klanten. Meteen als je aankomt bij het gebouw aan de Arnhemse Snelliusweg is nauwelijks te missen dat over de opzet van A.T.U.-filialen heel goed is nagedacht. Volop parkeergelegenheid op eigen terrein, een hele rij uitnodigend openstaande roldeuren met hefbruggen erachter. Keurig nieuw pand, dubbele automatische deuren als ingang naar de winkel. Met een andere deur als uitgang, om de bezoeker min of meer te dwingen langs alle uitgestalde koopwaar te gaan. Riant brede loopruimtes maken het makkelijk



Hoewel accessoires de hoofdmoot vormen van het winkelaanbod wordt ook plaats ingeruimd voor originele onderdelen, als teken dat A.T.U. geen autoshop zoals gebruikelijk is maar meer biedt. Alles wat nog wel eens stuk gaat hebben we, is de insteek bij A.T.U.

het assortiment te inspecteren. Bij een rondleiding zien we nog beter hoe alles zo is ingericht dat de klant alle vrijheid en ruimte gegund wordt om rond te neuzen, in de winkel zowel als bij alle werkplekken. Met uitzondering van het afzonderlijk ingerichte APK keuringstation, zodat de keurmeester ongestoord kan werken. Achter winkel en werkplaats een omvangrijk magazijn, nog een kenmerk dat A.T.U. onderscheidt van een gebruikelijke autoshop of universeel autobedrijf.

Alles in eigen beheer

Het mag zijn dat A.T.U. zich niet beschouwt als directe tegenhanger van Kwikfit of Profile

Auto Teile Unger

Het idee van een autoshop met een werkplaats erbij voor inbouw en onderhoud kreeg in 1985 voor het eerst vorm in een bedrijf dat Peter Unger opende. Meteen met de gedachte dat het een kansrijke formule was, want na een jaar was al een keten van 14 filialen gegroeid. Aan groei heeft het daarna ook niet ontbroken: de honderdste vestiging ging in 1992 open, de vijfhonderdste in 2005. Sinds 1996 is sprake van internationale expansie, toen opende het eerste en nu nog steeds enige filiaal in Tsjechië. Het jaar daarop

was Oostenrijk aan de beurt, waar nu 18 filialen staan. Alles wordt bevoorradt vanuit twee centrale magazijnen. Het eerste werd in 1996 gebouwd en beslaat 670.000 m², het tweede meer noordelijk gelegen magazijn ging in 2002 open en meet 880.000 m². De keten omvat inmiddels ruim 550 vestigingen, waar 12.000 mensen werken, aangevuld met 500 man in het hoofdkantoor. A.T.U. is ondertussen een beursgenoteerde holding geworden, met een jaarmzet (in 2005) van ruim 1,3 miljard euro.



A.T.U. werkt uitsluitend vanuit zelf gebouwde vestigingen. Niet alleen is de zeer doordachte indeling essentieel voor de service die men wil bieden, ook een uniforme keurige uitstraling en even keurige ruime parkeergelegenheid zijn vereist. Alles om maar uit te nodigen tot snel binnenwippen om even wat aan de auto te laten doen.

REPORTAGE

Debuut Auto Techniek Unger



Voor de werkplaats heeft A.T.U. een eigen planningsprogramma ontwikkeld. Alles per computer, zonder planbord met handgeschreven kaartjes. Want een makkelijk te wijzigen overzicht is cruciaal om klanten snel, zo nodig à la minute te kunnen bedienen.



Een van de werkplekken is ingericht als diagnosestation. Rollenbank, remtestbank, meet- en diagnoseapparatuur, alles bij de hand om te analyseren wat de oorzaak kan zijn van het probleem waarmee een klant zich heeft gemeld. Inclusief zeer ervaren autotechnici zoals Bram van Steijn, want met alleen apparatuur kom je er niet, weet A.T.U.

Tyrecenter, het assortiment banden en velgen is wel erg prominent. Ulrich Flieger verwacht ook de eerste klantenstroom op gang te brengen met het aanbod in winterbanden. Compleet met lichtmetalen velg voor een bepaald gunstig prijsje. "Alleen A-merken, geen goedkope troep van onduidelijke afkomst", benadrukt Flieger. Alle gangbare maten zo uit het magazijn beschikbaar, plus voor winterbanden de prettige service om bij wisseling van het seizoen de zomer- of winterwielen in opslag te nemen. De voorraad omvat slijtagedelen van alle automerken, in een op lange ervaring uitgekende samenstelling. Een veel grotere voorraadomvang dan bij autobedrijven gangbaar is, zien

we, uitgebreider en gevarieerder ook dan bij de doorsnee autoshop. "Alles van originele kwaliteit, A-merken of onder eigen merk voor ons gemaakt bij gerenommeerde toeleveranciers", licht technical manager Jan Willem Reus toe. "Heel wat delen zijn bij verschillende autotypen exact gelijk, technisch gezien. Dat is allemaal uitgezocht, die hebben we dan liggen onder eigen merk, één onderdeelnummer voor verschillende automerken. Zo kunnen we met deze voorraad tachtig, negentig procent van alle gangbare autotypes dekken." Exact hoeveel dat combineren van onderdeelnummers bespaart op de benodigde voorraad kunnen de managers van A.T.U. niet zeggen.

Levering uit voorraad hoort bij de A.T.U-formule, klaar terwijl u wacht. Daarvoor gaat ook de service van grossiers die meermalen per dag aanleveren niet snel genoeg. Maar als er nu toch eens iets niet op voorraad ligt? "Wij werken met 24-uurs levering, ons materiaal komt uit het eigen centraal magazijn in Werl bij Dortmund. Er wordt natuurlijk ook eerst gekeken of een andere nabije vestiging het wel heeft liggen, zodat het er nog sneller kan zijn." A.T.U. heeft twee centrale magazijnen en werkt niet met grossiers. Alles wordt zelf ingekocht, opgeslagen en aan de vestigingen uitgeleverd. "Dat levert schaalvoordeel, we kunnen groot en tegen scherpe prijs inkopen." Wij hebben vernomen dat ze al groot genoeg zijn om zelf bij OEM-leveranciers onderdelen te laten produceren, dus fabriekskwaliteit onder eigen naam.



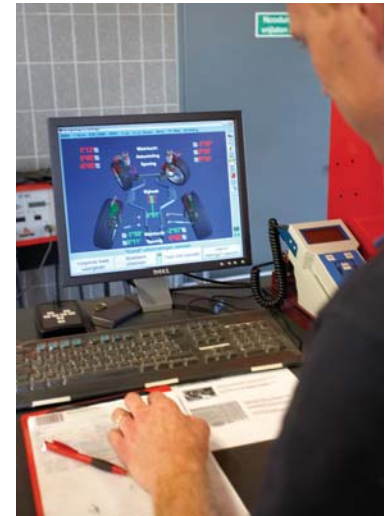
Voor de APK is een aparte werkplaats ingericht, waar de keurmeester ongestoord kan werken, aan een andere kant van het gebouw dan de rij 'open deur werkplekken'.



Een A.T.U.-vestiging moet alle erkenningen hebben: certificaten voor APK keurmeester, STEK-aircoservice zoals hier, en SCM-alarmbouw.

Ervaring vereist

Het zijn niet alleen slijtagedelen en accessoires in het magazijn, we zien ook reparatiedelen. Uit ervaring, horen we in de winkel, is bij A.T.U. bekend wat het vaakst stuk gaat en die delen zijn op voorraad, zo wordt de expertise van de hele organisatie benut. In de werkplaats worden we gewezen op de diverse apparatuur van lang niet de minste merken. "Ook op dat punt helpt de omvang van onze organisatie, we kunnen ons permitteren equipment van goede merken groot in te kopen." Nu heb je aan goede apparaten nog niks als er niemand is die ermee om weet te gaan. Dat beaamt Ulrich Flieger grif. "Mensen met ervaring hebben we nodig, die het probleem waar een klant mee komt kunnen lokaliseren en storingen weten op te sporen." Ook daarin verschilt A.T.U. van de bekende snelservi-



Moderne apparatuur is de standaard. Niet alleen voor bandenmontage waarin flink wat werk verwacht wordt, er is ook een optische uitlijnbrug om vrijwel elk type auto naar behoren te kunnen controleren.

ce-ketens, gaf hij eerder in het gesprek al aan: er is meer technische kennis in huis. Meer dan alleen bandje wisselen, uitlaat vervangen of een klein beurtje doen.

U voelt al aankomen dat ook de opleiding van personeel in eigen huis gebeurt. Dat is een specifieke taak waar technical manager Jan Willem Reus zich in Nederland mee bezig gaat houden. Over wat voor niveau hebben we het dan? "A.T.U heeft eigen opleidingen, in drie niveaus, die nu uit het Duits worden vertaald. Met het eerste (laagste) niveau ben je al gauw een jaar bezig, het zijn serieuze studies." Daarop vult Flieger aan dat in Duitsland ex-werknemers van A.T.U zeer gewild zijn in de

autobranche, vanwege hun kennisniveau. Een verschil met Duitsland merkte hij al op, het is hier niet zo makkelijk goede mensen te krijgen, waar het aanbod op de Duitse arbeidsmarkt ruim is door hogere werkloosheid daar.

Sterke formule

Ook de werkplaats is doortrokken van A.T.U's eigen inzichten. Er is een eigen technische databank, naast Autodata, een eigen technische dienst voor hulp bij diagnoses. "Onze mensen kunnen ook altijd aankloppen om raad bij Gutman, waarvan we de testkasten hebben." Bram van Steijn, die zich met zijn autobedrijf liet inlijven, werkt met A.T.U's eigen program-

ma voor de werkplanning. "Alles per computer, we hebben geen papieren planbord. Zo heb ik continu overzicht, kan ik makkelijk schuiven als er een klant tussendoor moet, en zien hoe laat een bepaalde klus klaar moet zijn."

Servicebeurten doet ook A.T.U in de praktijk zelden zonder afspraak. Dat geeft meteen tijd om alle benodigd materiaal te laten komen, zo ver niet op voorraad. "We streven er wel naar dat je binnen hooguit een dag of drie al terecht kunt." Op termijn zal met servicebeurten op de zakelijke markt gericht gaan worden, zegt Ulrich Flieger, wanneer de keten in Nederland voldoende omvang heeft. Snel terecht kunnen bij een vestiging naar keuze, voor alles op en aan de auto. Vandaar dat ook al APK-, STEK- en SCM-erkenning is verworven, en een compleet spot repair-programma is toegevoegd om kleine schade aan carrosserie en bekleding te verhelpen.

Even breed als het aanbod zijn de openingstijden. Twaalf uur per dag kun je terecht, op zaterdag is de werkplaats open tot 16.00 uur. Voor of na het werk even langskomen voor een set banden, of om de auto te brengen of halen, het is geen probleem. Daartoe werkt A.T.U met drie ploegen (in Duitsland twee). Om de lange openingstijden te dekken, en om te zorgen dat er altijd mensen zijn om onmiddellijk iets te monteren dat net in de winkel werd gekocht. De enige vraag lijkt nu nog of Nederlanders even graag als Duitsers hun auto willen verwerken en opsieren, via de A.T.U-winkels. Verder is echt overal aan gedacht.



De omvang van het onderdelenmagazijn is indrukwekkend, een heel verschil met de gemiddelde auto-shop of universele dealer. Er liggen 16.000 delen op voorraad, doordat A.T.U uitwerkte welke delen op meerdere autotypen identiek zijn dekt dat des te meer de gangbare vraag.

Peter Fokker

Foto's Jan Liefstink