

'Meer service voor minder geld'

De veertig deelnemers aan LeaseProf Service Centers zijn aandeelhouders in de organisatie. Samen bewerken ze de zakelijke automarkt. De eerste Service Level Agreements met leasemaatschappijen zijn al gesloten. *door Freek van Leeuwen*

Het is een jaar geleden dat LeaseProf Service Centers BV werd opgericht. 'Het begon allemaal in 2008 met de Lease Service Centers van BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven', zegt directeur Raymond Uijtendaal. Inmiddels zijn er ruim 150 autobedrijven waar het bordje Lease Service Center aan de muur hangt. 'Dat is een perfect idee, alleen melden de leasemaatschappijen zich niet vanzelf bij je omdat dat bordje daar hangt', zegt Uijtendaal. 'Daarom zijn in 2009 een aantal onderne-

meren nog wel wat deelnemers gebruiken, maar vergis je niet, we stellen echt wel eisen.'

Exact

Uijtendaal heeft jarenlange ervaring in de leasemarkt, met name op het gebied van aftersales. 'Het is onder meer mijn taak om afspraken te maken met leasemaatschappijen, zodat de LeaseProf Service Centers hun auto's kunnen onderhouden en repareren. Ons verkoopargument naar de leasemaatschappijen is dat we meer service bieden voor minder geld', aldus Uijtendaal.

'Je moet echt wel wat aanpassingen doen in je bedrijf'

mers bij elkaar gekomen om na te denken over manieren om leasemaatschappijen te benaderen. Daar is LeaseProf uit voortgekomen.' Op dit moment heeft LeaseProf Service Centers veertig deelnemers. 'Dat is een representatief aantal om mee van start te gaan. We willen echter nog groeien. De spreiding van de bedrijven is belangrijker dan de aantallen. We kunnen in de

'Daarbij kunnen we aantonen dat we alle werkzaamheden exact volgens de voorschriften van de autofabrikanten uitvoeren en we garanderen ook de kwaliteit van de werkzaamheden en van de onderdelen die we gebruiken.' De extra service die LeaseProf biedt, bestaat uit onder meer een haal- en brengservice, maar ook het aanbieden van vervangend vervoer in iede-

re klasse, middels afspraken met Europcar. 'Het gemak van de zakelijke rijder staat voor ons voorop.'

Natuurlijk moeten de LeaseProf Service Centers aan bepaalde eisen voldoen, en die eisen gaan verder dan het Lease Service Center. 'We concentreren ons op

hoe het onderhoud en de reparatie worden uitgevoerd', zegt Uijtendaal. 'We stellen eisen aan bijvoorbeeld de diagnoseapparatuur, de kwaliteit van de onderdelen en het opleidingsniveau van de monteurs.' Wat betreft inrichting worden geen extreme eisen gesteld aan het autobedrijf,

de LeaseProf-bedrijven hebben bijvoorbeeld wel een wachtruimte, maar er wordt geen supersjieke uitstraling geëist. 'Er hoeven in de wachtruimte geen leren stoeltjes te staan', vindt Uijtendaal.

Bordje

Autobedrijf Langenkamp & Van Steen in Nieuw Vennep behoorde bij de eerste deelnemers aan LeaseProf. Frank en Marjon Langenkamp hebben er veel voor over om de leasemarkt te kunnen bedienen met hun bedrijf. 'De particuliere markt is grillig', zegt Marjon Langenkamp. 'Door de crisis rijden steeds meer particulieren van APK naar APK, en geven ze pas geld uit aan hun auto als er iets kapot gaat. Het reguliere onderhoud loopt terug. Terwijl in de zakelijke markt het onderhoud stipt wordt uitgevoerd. De leaserijder krijgt gewoon van zijn leasemaatschappij te horen dat hij nu zijn auto weg moet brengen voor een beurt.'

De deelname aan LeaseProf heeft het ondernemersechtpaar ook geleerd om anders naar hun eigen bedrijf te kijken, vertellen

ze. 'We dachten aanvankelijk dat we niet aan de eisen van LeaseProf konden voldoen', zegt Marjon Langenkamp. 'We hadden bijvoorbeeld geen auto's van jonger dan twee jaar als vervangend vervoer. Maar dat is opgelost door de samenwerking met Europcar.' Eerder was bij het autobedrijf al de TEAM-meting van BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven uitgevoerd. Marjon Langenkamp: 'Daar scoorden we heel hoge cijfers, veel hoger dan we zelf hadden gedacht.' Niettemin moest er het nodige werk verzet worden om het begeerde LeaseProf-bordje aan de gevel te kunnen schroeven. 'We hebben een ROB-training moeten doen, we moesten elektronisch gaan factureren, je moet dus echt wel wat aanpassingen doen in je bedrijf.' En dat kwaliteitsniveau moet je vervolgens natuurlijk ook vasthouden. 'Het zijn ook kleine dingen', zegt Frank Langenkamp. 'De klanten hebben hier direct contact met de werkplaats. Die moet dus spic en span zijn. Een klant kan niet zien of je goed kunt sleutelen, maar hij ziet wel meteen of je werkplaats schoon is.'



Foto Freek van Leeuwen

Uijtendaal, Frank en Marjon Langenkamp: 'We geloven erin.'