

Grote verschillen tussen bedrijven in aftersalesprestaties

Nering draait op smering

Het merendeel van de Nederlandse autobedrijven is tevreden tot zeer tevreden met de eigen werkplaatsprestaties. Vergeleken met andere bedrijfsonderdelen zijn de rendementen beduidend beter. door Jelle Heidstra

Meer dan ooit is de werkplaats voor autobedrijven de kurk waarop de business drijft. Nu de verkoop is ingezakt, verleggen ook dealers hun aandacht naar de aftersales. Daar heb je immers contact met bestaande klanten en krijg je de kans om kennis te maken met nieuwe. Universelen mengen zich nadrukkelijk in de strijd om het zakelijk onderhoud. Automotive vroeg autobedrijven met een werkplaats naar de belangrijkste aspecten van hun aftersales.

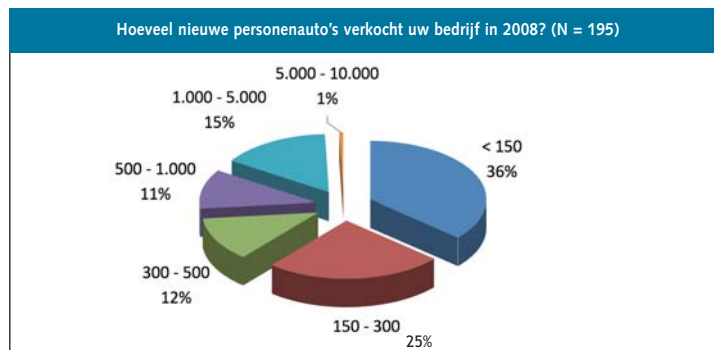
Veruit de meeste respondenten geven aan tevreden te zijn over de performance van hun werkplaatsafdeling. Bij de helft van de bedrijven is de omzet in 2009 gestegen ten opzichte van dezelfde periode een jaar geleden. De stijging bedraagt gemiddeld bijna elf procent. Ook over het werkplaatsrendement zijn de ondernemers positief. Tweederde is tevreden, vijftien procent is zelfs zeer tevreden. De meesten zijn dan ook van plan om ondanks de economische crisis investeringen in de werkplaats te doen, zij het op bescheiden schaal. Bij zestien procent is de geldkraan volledig dichtgedraaid.

Toch zijn er tussen de bedrijven onderling grote verschillen in zowel aanpak als prestatie. De bezettingsgraad loopt sterk uiteen (van 50 tot boven de 100 procent). Hetzelfde geldt voor de uurtarieven. Gedifferentieerde werkplaatstarieven beginnen gemeengoed te worden: de helft van de bedrijven berekent verschillende uurtarieven voor uiteenlopende werkzaamheden. Bij ongeveer de helft van de garagebedrijven kunnen klanten nog niet online een afspraak boeken.

Traditioneel hebben op de uitnodiging om de enquête in te vullen vooral dealerbedrijven gereageerd. Het is daarom niet mogelijk een zinvol onderscheid te maken tussen de gegevens van dealers en die van onafhankelijke garagebedrijven.

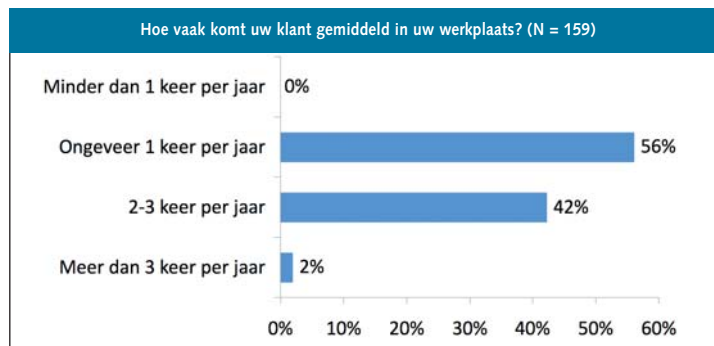
Net als in voorgaande enquêtes is dealers gevraagd naar hun ideeën over de markt. Over de huidige nieuwverkoop zijn de meesten nog steeds somber, al overheerst het geloof dat de bodem is bereikt. Voor wat betreft de occasionmarkt heeft die omslag in stemming al duidelijk plaatsgevonden.

Samenstelling van de steekproef



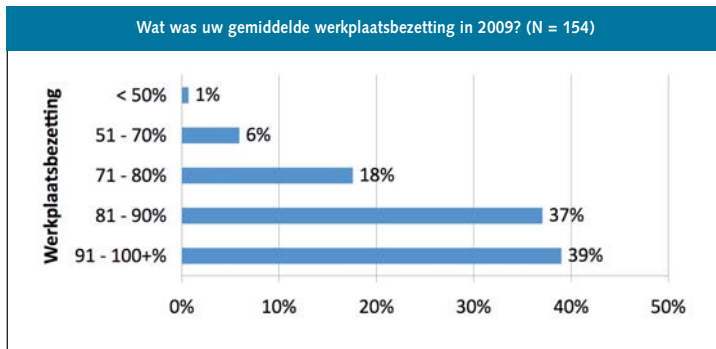
- In totaal hebben 219 respondenten een bruikbare vragenlijst ingevuld. Het merendeel (93%) heeft daarbij aangegeven (sub)dealer te zijn.
- In totaal hebben de deelnemende bedrijven gezamenlijk 2.850 fte's werkplaatspersoneel in dienst (gemiddeld 14 fte's).
- Acht procent van de respondenten is aangesloten bij een onafhankelijke garageformule. Nog eens twaalf procent overweegt dit de komende twaalf maanden te doen.

Werkplaatsbezoek



- Geen van de deelnemende autobedrijven ziet zijn klanten minder vaak dan een keer per jaar in de werkplaats.
- Bij het merendeel ligt het gemiddelde klantbezoek op een keer per jaar.
- Eenderde van de autobedrijven doet twee specifiek op aftersales gerichte marketingacties per jaar. Nog eens een derde doet drie of vier acties. Ruim twintig procent zegt meer dan vier aftersalesacties per jaar te doen.
- Online een afspraak boeken voor onderhoud kan bij 54% van de deelnemende bedrijven.

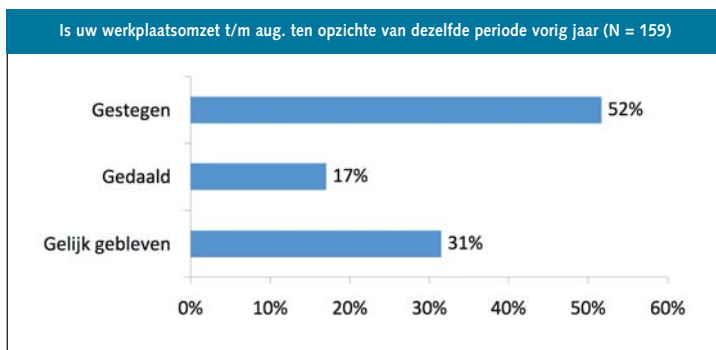
Bezetting werkplaats



VOL IS NIET ALTIJD VOL

- Veertig procent van de deelnemende bedrijven heeft een werkplaatsbezetting van meer dan 90%.
- Elf van de 154 bedrijven geven een score op van boven de 100%. (Bijvoorbeeld door overperformance t.o.v. flatratetijden).
- De gemiddelde werkplaatsbezetting is 89%.
- Zeven procent heeft een gerapporteerde bezettingsgraad van minder dan 70%.
- De mate waarin bedrijven hun werkplaats volplannen, verschilt sterk: van 40 tot 120% (gemiddelde = 85%).

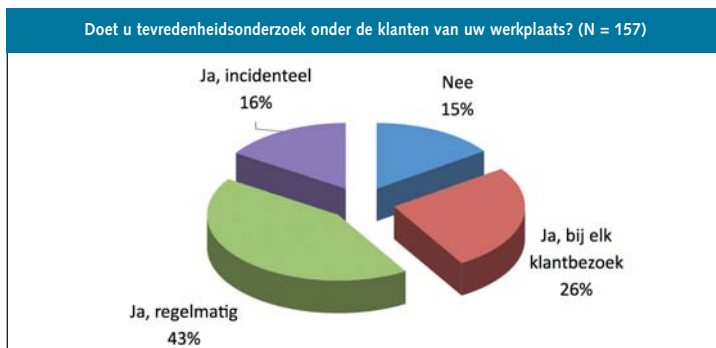
Omzet werkplaats



FLINKE STIJGING

- Ruim de helft van de bedrijven heeft zijn werkplaatsomzet in 2009 zien stijgen ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.
- De gemiddelde omzetstijging bedroeg 10,8%.
- Bij 17% van de bedrijven is de omzet dit jaar gedaald.
- De gemiddelde daling bedroeg 9,8%.
- Het gemiddelde uurtarief bedraagt ruim 66 euro. Het laagst opgegeven tarief is € 35, het hoogste € 95.

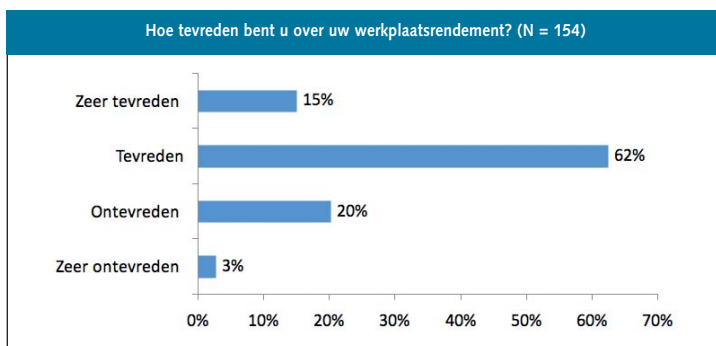
Herkomst en tevredenheid klant



LEASE VAN BELANG

- Bij 40% van de respondenten komt meer dan een kwart van de werkplaatsomzet van leasemaatschappijen. Bij 8% is dat zelfs meer dan de helft.
- Particulieren vormen voor de meeste bedrijven een belangrijke groep. Slechts bij een handvol bedrijven is minder dan 20% van de omzet afkomstig van particuliere klanten.
- De meeste bedrijven doen regelmatig onderzoek naar klanttevredenheid. Een kwart doet dit bij elk klantbezoek.
- Vijftien procent van de bedrijven doet nooit tevredenheidsonderzoek.

Rendement werkplaats

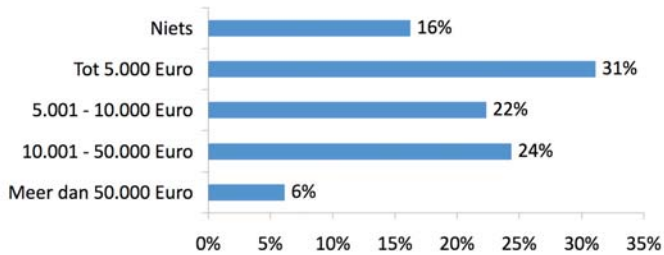


TEVREDENHEID OVERHEERST

- Niet alle respondenten hanteren voor het berekenen van hun werkplaatsrendement dezelfde methode. Deze cijfers zijn daarom lastig vergelijkbaar.
- Bijna vier van de vijf respondenten zijn tevreden over hun werkplaatsrendement.
- Bij de deelnemers die ontevreden tot zeer ontevreden zijn over hun rendement, bedraagt de werkplaatsbezetting gemiddeld 81%.

Investerings

Hoeveel euro gaat u in de komende 12 maanden investeren in werkplaatsapparatuur? (N = 148)

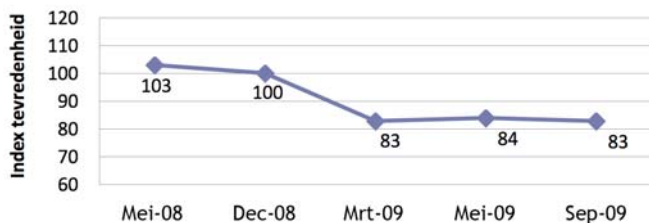


PORTEMONNEE OPEN

- Zestien procent van de respondenten geeft aan het komende jaar niet te investeren in werkplaatsapparatuur.
- Ongeveer driekwart is van plan om tussen de vijf- en vijftigduizend euro te investeren.
- Het gemiddelde geplande investeringsbedrag voor werkplaatsapparatuur is bijna € 19.000.
- Vier op de tien deelnemers zijn van plan om daarnaast te investeren in uitbreiding, opleiding, ict en marketing.

Stemming in de branche

Hoe tevreden bent u over het aantal nieuwe auto's dat u dit jaar hebt verkocht? (N = 190)

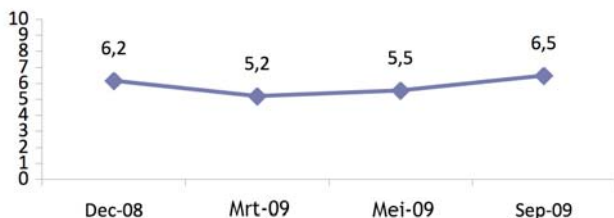


WEG OMHOOG INGEZET

- Ruim zeventig procent van de ondervraagden is ontevreden tot zeer ontevreden over de nieuwverkopen dit jaar tot nu toe.
- Ten opzichte van de vorige meting, in mei van dit jaar, is dit een lichte verslechtering. De tevredenheidsindex is nu 83; basis vormt de tevredenheidsscore in december 2008 (index 100).
- De tevredenheid over de occasionverkoop is de afgelopen maanden sterk toegenomen. De score liep van 100 in mei van dit jaar naar 112 nu. Ook hier geldt december 2008 als basis.
- De statijd van occasions is de afgelopen maanden afgenomen. Het aantal occasions dat binnen twee maanden wordt verkocht, steeg van vijf naar achttien procent.

Rapportcijfer

Gemiddeld rapportcijfer (N = 147)



- Het rapportcijfer voor 2009 tot nu is gemiddeld een 6,5. In mei van dit jaar was dat nog een 5,5. Hierbij speelt ongetwijfeld mee dat deze keer aftersales-specialisten is gevraagd een cijfer te geven.
- De meest gegeven cijfers zijn een 7 (35%) een 6 (23%) en een 8 (16%).

METHODE

Aan alle dealers die hebben deelgenomen aan de vorige Automotive enquêtes is een e-mail gestuurd met het verzoek deel te nemen aan de online enquête. Daarnaast zijn autobedrijven via een bericht op de Automotive website opgeroepen om mee te doen. De vragenlijst heeft één week online gestaan. In totaal hebben 224 mensen de enquête ingevuld. Volgens zelfrapportage zijn zij beslissingsbevoegd op het onderwerp. Na een scan van de antwoorden zijn 219 enquêtes aangemerkt als bruikbaar. Deelnemers hebben voorinszage gehad in deze publicatie en krijgen exclusief de volledige (geanonimiseerde) enquêteresultaten toegestuurd.

ingezonden mededeling



Automotive Business Center is een full service organisatie ten behoeve van rendement, marktwerking en procesoptimalisatie in de Automotive en is uitvoerder van de Automotive werkplaatsenquête september 2009.