

Aftersales moet opgedroogde verkoopstroom compenseren

Samen in mineur

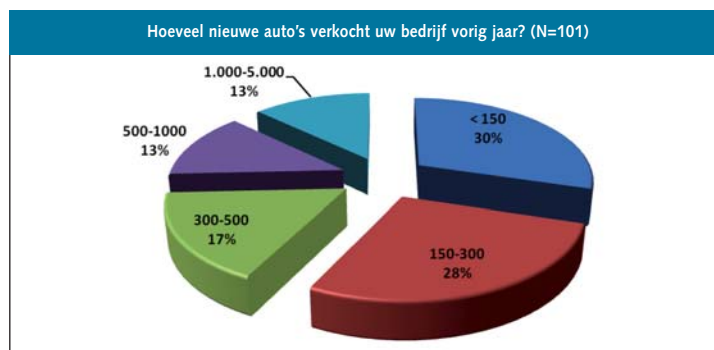
Enkele keren per jaar peilt Automotive onder autodealers de stemming in de branche. Net als in mei vorig jaar vroegen we de dealers deze keer met name naar de situatie in de leasemarkt. De groei is er duidelijk uit. Het moet de komende tijd vooral uit de aftersales komen. door Jelle Heidstra

“Een beetje merkwaardige exercitie”, noemde een operationeel directeur van een grotere Nederlandse leasemaatschappij de Automotive lease-enquête, toen we die vorig jaar voor het eerst uitvoerden. “Ik ben klant bij de dealers en zij krijgen bij jullie een podium om mij te beoordelen? Meestal werken dat soort dingen toch andersom.” Op zich een juiste constatering, maar we weten allemaal dat de verhouding tussen leasemaatschappijen, dealers en importeurs toch wel iets gecompliceerder ligt dan bij de doorsnee klant-leverancier relatie. Er is immers een behoorlijke wederzijdse afhankelijkheid. En wij denken dat het voor alle partijen interessant is om enig inzicht in de meningen en verhoudingen te krijgen.

ONDER DRUK

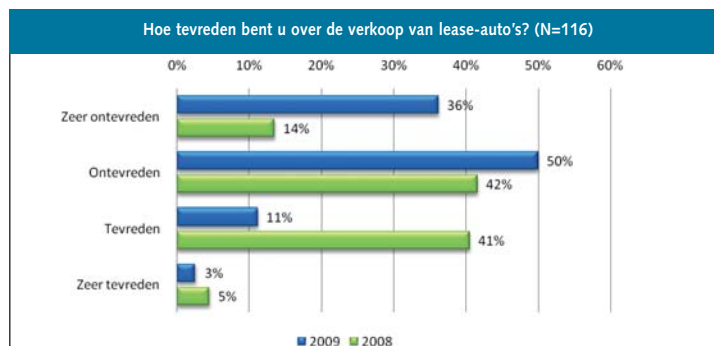
Ten opzichte van vorig jaar is de situatie op de leasemarkt aanzienlijk verslechterd. De onzekerheid over de gevolgen van overheidsmaatregelen blijven en er zijn alleen maar onvoorspelbare elementen bij gekomen. Ingestorte restwaardes, een kredietcrisis en een ongekende economische recessie bezorgen de leasemaatschappijen dagelijks hoofdpijn. Daarbij is er de opkomst van het bredere mobiliteitsdenken, waarbij de leaseauto concurrentie krijgt van openbaar vervoer en andere oplossingen. Al die ontwikkelingen zetten de leasemaatschappijen zwaar onder druk. Voor het eerst in jaren is het totale leasewagenpark het afgelopen kwartaal gekrompen. Met als gevolg dat leasemaatschappijen nog meer letten op hun kosten en de onderhandelingen over sla's nog scherper voeren. En dat merken de dealers, die op hun beurt de marges in de zakelijke verkoop nog verder zien verschromen. Er zijn maar weinig ondernemers die aan de verkoopkant op korte termijn een opleving verwachten. Het strijdtoneel zal zich de komende tijd dan ook verplaatsen naar de aftersales. Op gebied van onderhoud, banden, ruitschade en reparaties valt nog wel het een en ander terug te winnen.

Samenstelling van de steekproef



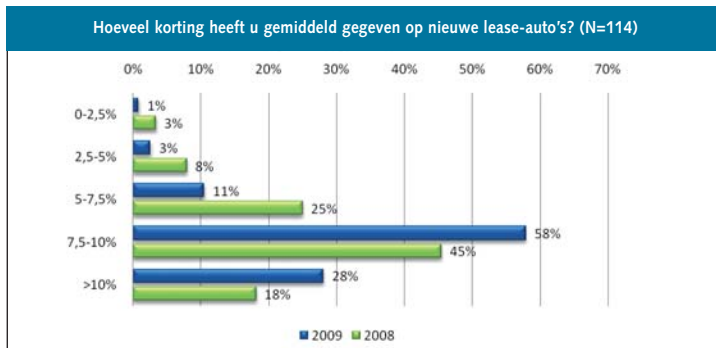
- N=101 geeft het aantal respondenten weer dat op deze vraag antwoord heeft gegeven.
- Ongeveer een kwart van de deelnemers verkocht afgelopen jaar meer dan 500 personenauto's.
- De grootste groep van de deelnemende dealers verkocht minder dan 150 auto's.
- Er hebben dealerbedrijven van uiteenlopende omvang meegedaan (1 tot meer dan 30 vestigingen, in totaal 183 vestigingen).
- De meeste respondenten zijn dga (41 procent), van de overigen is de helft algemeen directeur en de andere helft directeur verkoop.

Tevredenheid leaseverkoop



- Van alle deelnemers is 86 procent ontevreden tot zeer ontevreden over de lease verkopen in de eerste maanden van dit jaar.
- Dealers zijn somberder gestemd dan een jaar geleden: toen hielden tevreden en ontevreden dealers elkaar nog in evenwicht.
- Vooral de laatste maanden hebben de dealers de backorderportefeuille snel zien krimpen.

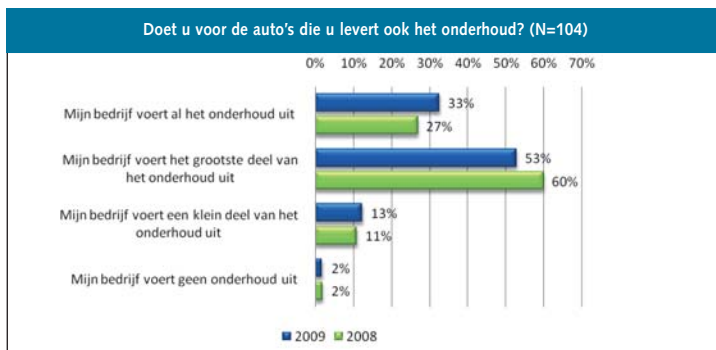
Kortingen



HOGERE KORTINGEN, LAGERE MARGES

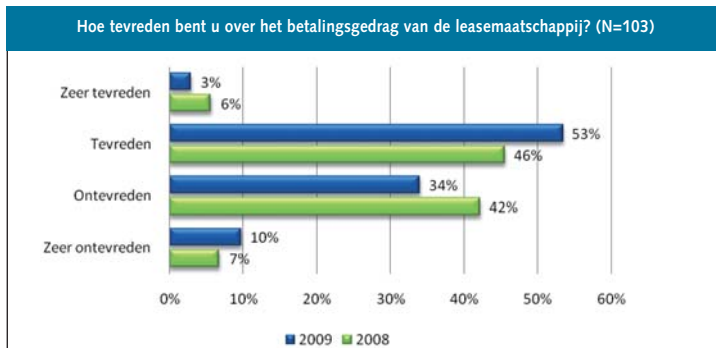
- De ingezakte leasemarkt zet de resultaten van dealers verder onder druk. Het gemiddelde kortingspercentage op nieuwe auto's is toegenomen.
- Het deel auto's waarop meer dan tien procent korting wordt gegeven is gegroeid naar 28 procent.
- Ook de marges zijn verder gedaald ten opzichte van 2008. Veertig procent van de deelnemers zegt per auto 250 tot 500 euro te hebben ingeleverd. Slechts zes procent van de dealers zegt meer marge over te houden dan vorig jaar.

Samenwerking dealer - leasemaatschappij



ONDERHOUD STEEDS BELANGRIJKER

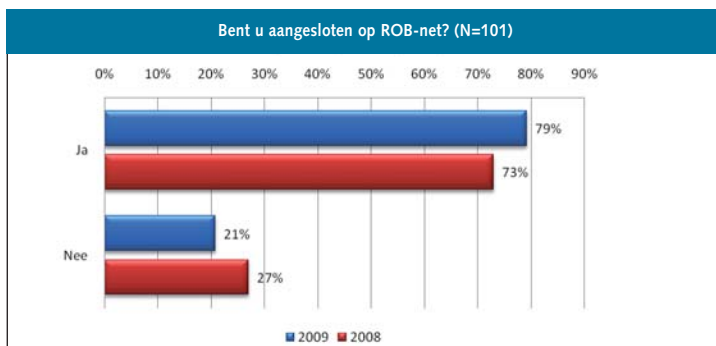
- De dealers zijn de afgelopen jaren veel onderhoud, (ruit)reparatie en bandenvervanging bij lease-auto's kwijtgeraakt aan het onafhankelijke kanaal, maar die tendens heeft zich dit jaar niet voortgezet. Sommige merken zijn zelfs bezig met een comeback.
- Een derde van de dealers voert al het onderhoud aan de lease-auto's uit, vorig jaar was dat ruim een kwart.
- Overigens denkt dertig procent van de dealers dat het aanbod van ROB-werk in zijn bedrijf de komende jaren verder zal afnemen. Eenzelfde deel denkt dat het juist zal toenemen. Veertig procent verwacht geen noemenswaardige verschuiving in de onderhoudsmarkt voor lease-auto's.



BETALINGSGEDRAG BLIJFT PIJNPUNT

- Net als vorig jaar is 44 procent van de dealers ontevreden tot zeer ontevreden over het betalingsgedrag van de leasemaatschappij waarmee ze het meest zaken doen. (Vooral te late betalingen.)
- Leasemaatschappijen verwerpen zich tegen de klachten door te zeggen dat de factuur vaak niet in een keer deugt. Volgens 86 procent van de dealers bevat hun factuur zelden fouten. Zes procent beweert zelfs nooit een fout te maken met de factuur.
- Bijna 85 procent van de dealers is desondanks tevreden over de samenwerking met de leasemaatschappijen. Vorig jaar driekwart.
- Gemiddeld beoordelen dealers de 33 leasemaatschappijen met een 6,6. Het hoogst scoort AA Lease (8,0). Het laagst Arval (5,9).
- De samenwerking met de eigen importeur bij leaseverkoop verloopt een stuk stroever. De helft van de dealers is hierover ontevreden tot zeer ontevreden. Vorig jaar was dat nog een derde.

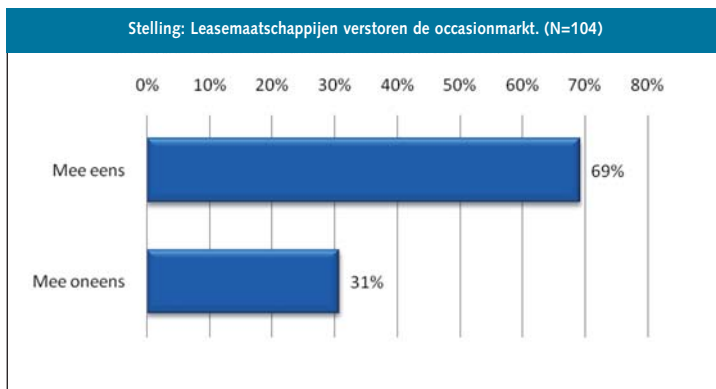
Automatisering



STEEDS VAKER ELEKTRONISCHE FACTURATIE

- Het aandeel dealers dat facturen elektronisch afhandelt is toegenomen tot 79 procent, ten opzichte van 73 procent in 2008.
- Van alle dealers die nog niet zijn aangesloten is vrijwel iedereen van plan dat op korte termijn te gaan doen. De meeste leasemaatschappijen zijn van plan aansluiting op het elektronisch factureren verplicht te stellen.

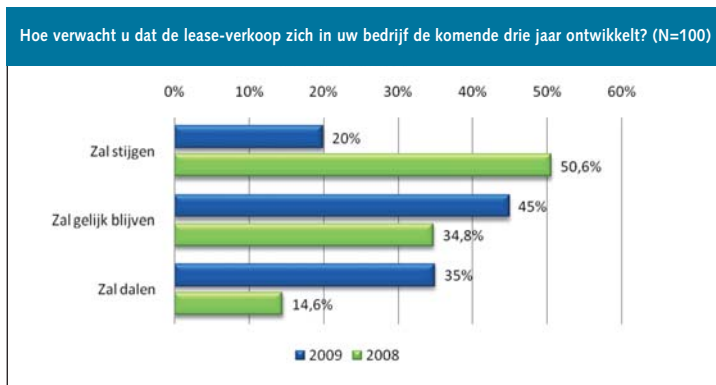
Occasionmarkt



KANALEN ZITTEN VOL

- Zeventig procent van de dealers vinden dat leasemaatschappijen de occasionmarkt verstoren. Ze hebben last van de prijsdrukkende werking die de toevloed van ex-lease-auto's heeft.
- Driekwart van de dealers zegt dat zijn eigen occasionvoorraad voor minder dan vijftien procent uit ex-lease-auto's bestaat.

Toekomstverwachting



SOMBERE VOORUITZICHTEN

- Ruim een derde van de dealers denkt dat de lease verkoop zal dalen. Vorig jaar dacht nog slechts 15 procent dat.
- Een op de vijf denkt dat die de komende drie jaar zullen stijgen. Vorig jaar dacht nog de helft dat.
- Over de totale nieuwe auto markt zijn dealers iets positiever geworden. Dacht vorig jaar nog negentig procent dat het eerstvolgende halfjaar slechter zal zijn, nu denkt nog zestig procent dat. Tien procent verwacht nu verbetering, terwijl dat vorig jaar nog een enkeling was.
- Wat betreft de occasionmarkt denkt tachtig procent van de dealers dat het ergste leed achter de rug is. Ruim vijfendertig procent verwacht zelfs verbetering van de markt.
- De werkplaats is op dit moment de kurk waarop veel dealerbedrijven drijven. Tweederde heeft een werkplaatsbezetting van meer dan 80 procent. Een derde denkt dat de werkplaatsomzet de komende maanden nog verder zal stijgen.

Complimenten en ergernissen

Automotive heeft dealers gevraagd naar hun goede en slechte ervaringen met leasemaatschappijen.

BELANGRIJKSTE POSITIEVE PUNTEN:

- Professionele organisatie en procedures (nakomen van afspraken).
- Kennis van de markt.
- Correcte betaling.

BELANGRIJKSTE NEGATIEVE PUNTEN:

- Centrale inkoopafspraken met minimale marge als gevolg.
- Lange acceptatiewachttijd bij afwijkende reparaties.
- Onderste uit de kan-opstelling in plaats van partnerschap.
- Sturing naar universeel kanaal voor banden en onderhoud.

DEELNEMERS EERST

Aan alle dealers die hebben deelgenomen aan de vorige Automotive enquêtes (Lease, Eindejaar en AutoRAI) is een e-mail gestuurd met een uitnodiging om deel te nemen aan de online enquête. Daarnaast zijn dealers via een bericht op de Automotive website opgeroepen om mee te doen. Dealers hebben één week de tijd gehad om de enquête in te vullen. In totaal hebben 116 dealers (variërend in omvang van 1 tot >30 vestigingen) meegewerkt. Zij vertegenwoordigen in totaal 31 merken. De vragenlijst is – volgens zelfrapportage – ingevuld door een persoon die op het onderwerp beslissingsbevoegd is. Deelnemers hebben voorinzage gehad in deze publicatie en krijgen exclusief de volledige (geanonimiseerde) enquête-resultaten toegestuurd.

ingezonden mededeling



Automotive Business Center is een full service organisatie ten behoeve van rendement, marktwerking en procesoptimalisatie in de Automotive en is uitvoerdervan het Automotive leaseonderzoek mei 2008.