



2.13.1 Het autocentrum dat streeft naar honderd procent klanttevredenheid

„Aandacht voor details, dat is een van de onderdelen waarin autocentrum Pouw Zaanstad B.V. zich onderscheidt van anderen”, legt verkoopadviseur Emile van der Lans gedreven uit. Het autocentrum is al meer dan dertig jaar gevestigd aan het Hof van Zaenden en valt op door zijn heldere, haast transparante bedrijfsvoering.

In de grote showroom staan een tiental stijlvolle Audi's te wachten op een nieuwe eigenaar. Wie interesse heeft kan kiezen uit diverse modellen en zich daarbij in de comfortabele zithoek laten adviseren door Van der Lans of een van zijn collega's. „Mensen die een Audi willen, kijken heel gericht. Zij weten al welk type Audi zij willen, maar willen toch nog uitgebreid worden geadviseerd.”

Een ander belangrijk aspect in het aankoopproces is het aanbieden van een proefrit. Volgens verkoopadviseur Van der Lans is de klant daarna vrijwel zeker van zijn aankoop. Ofschoon vijfentachtig procent van de kopers zakelijke rijders zijn, komen er ook nog veel particulieren naar het bedrijf.

„Wij streven naar honderd procent tevredenheid, dat spreekt veel mensen aan. Daarin zit onze kracht. We geven heel veel service waarbij de klant centraal staat.”

Een van die service-aspecten is de wegbrengservice, waarbij de klant kan worden weggebracht indien de auto onderhoud nodig heeft. Er kan ook een auto gehuurd worden tegen een zeer speciaal servicetarief. Nog een aspect van de service is het wassen van de auto na een onderhoudsbeurt, zodat de klant weer in een frisse auto stapt.

„De relatie met de klant begint in de showroom, maar een langdurige relatie wordt alleen op-

gebouwd als de klant ook tevreden is over de service na de aanschaf." Harold Zijlstra is binnen het bedrijf verantwoordelijk voor deze zogenoemde after-sales en staat de klant met raad en daad terzijde.

Klanten zoeken Zijlstra, die al dertig jaar bij het bedrijf werkt, graag even op voor een praatje. Hij is dan ook mede-verantwoordelijk voor de goede sfeer binnen het bedrijf. Een serviceadviseur is tevens de contactpersoon voor de dag dat de auto voor bijvoorbeeld een onderhoudsbeurt in de garage verblijft.

Dat werkt heel prettig, er is een contactpersoon waar de klant met alle vragen terecht kan. Voor de klant en de garage schept dit duidelijkheid en

het voorkomt communicatiestoornissen. Daarnaast heeft Pouw Zaanstad ook enkele Express Service monteurs die altijd klaar staan om de klant bij een kleine reparatie of storing weer snel op weg te helpen.

De laatste jaren is de omzet van Audi enorm gestegen. Sinds de komst van de Audi TT wordt het merk door een breder publiek gewaardeerd. Sinds de komst van de Audi A6, begin 2004, kan het merk niet meer stuk.

Maar ook de A8, de A4, A3, A3 sportback en binnenkort de Q7 zijn alle mooie verschijningen op de Nederlandse wegen. Bovendien is 2005 voor Audi het beste jaar uit de geschiedenis, wereldwijd. Pouw Zaanstad is een van de eerste

Audi-dealers geweest die gecertificeerd is met ISO9001. Deze standaard is tegenwoordig niet meer weg te denken uit het huidige bedrijfsleven en staat voor ultieme kwaliteit en service.

Pouw Zaanstad moet jaarlijks een examen afleggen om de certificering te behouden. Uiteraard verloopt dat probleemloos. Veiligheid en milieu spelen een rol bij het behouden van het certificaat. „Pouw Zaanstad streeft naar honderd procent klanttevredenheid.”

„Mocht dit in een enkel geval niet lukken dan zijn wij bereid om een oplossing te zoeken voor het probleem. Wij zijn bereid om te blijven leren en wensen onze klanten veel veilige kilometers toe”, besluit Van der Lans.

