



Verslag lezing 17 mei 2018



Van sleutelwerk naar protocollen.

Anton Cornelissen doet trainingen voor o.a. Mercedes en geeft aan dat die trainingen weinig effect hebben op de omgang van de monteur naar de klant.

Monteurs zijn er goed in om andere de schuld te geven.

Bij ons komt dat niet voor.

Een klachtenbrief van een klant van 3 A4-tjes, dan is er meer aan de hand.

Met deze uitspraken begon Anton zijn Lezing.

Het werd een avond die bol stond van eyeopeners om ons inzicht te geven in de veranderingen die ontstaan door: technische ontwikkelingen, wet- en regelgeving, sociale media en verantwoordelijkheden.

En met deze kennis krijgen we meer inzicht in de veranderingen in de branche.

Hierdoor worden de klachten van de klant en dus de communicatie anders. Niet elke storing, zal door de complexiteit van de voertuigen, eenvoudig opgelost kunnen worden. Dan wordt communicatie met de klant belangrijker. Vraag door aan de klacht van een rammeltje; wanneer, hoe vaak en doe dit niet af met; Ja dat komt omdat uw elektrische auto zo geruisloos is.

De succesvolle werkplaats krijgen we met: tevreden medewerkers, tevreden klanten. En dat zorgt voor een hoger rendement. En service mag geld kosten, Anton is daar duidelijk over met zijn 5 minutenregel. De 5 minuten zijn voor de klant te verantwoorden. Uit één van de leden kwam de vaak toegepaste post "kleinmateriaal" ter verantwoording van die kosten.

De invloed van de media is zeer groot. De firma Bosch verzamelt data, die door hen voor de autofabrikanten gebruikt gaat worden voor de nieuwe ontwikkelingen.

Die ontwikkelingen zorgen er voor dat de noodknop in een auto dus werkt. Wanneer een monteur die indrukt en niet reageert op de dame die vraag wat er aan de hand is, staat er wel binnen 5 minuten politie, brandweer en ambulance voor de werkplaatsdeur.

De klanten moeten de stap nog maken dat de techniek anders is.

Zij komen daardoor ook met andere klachten.

Ik hoor piepje.

Mijn auto komt minder ver op een volle accu.

Mijn banden slijten harder.

Het laden duurt langer dan voorheen.

Mijn apps op mijn telefoon werken niet meer.

Mijn voertuig is vannacht niet opgeladen.

Ik hoor een kraakje.

De veranderingen in de automobielbranche gaan nog verder.

Vanaf 2020 zullen auto's met elkaar in verbinding staan.

En vanaf 2025 zullen alle te produceren auto's elektrisch rijden.



Fabrikanten zijn nog steeds op zoek naar diverse oplossingen om problemen op te lossen of om te blijven bestaan. Zo ontwikkelt Mahler (een zuiger fabrikant) een 48 Voltsysteem waar minder gevaren aan zitten dan de systemen die momenteel gebruikelijk (600 Volt) zijn.



O.a. de sjoemelsoftware heeft geleid tot andere voertuigtesten. De NEDC is vervangen door de WLTP en producenten krijgen per 2021 hoge boetes bij overschrijding van de norm van 95 gram CO₂ per kilometer. In een rekenvoorbeeldje: stel een fabrikant scoort 98 gram bij de test en produceert 2 miljoen voertuigen.

Dat levert hem dan een boete op van 570 miljoen Euro.

Die 95 gram is alleen te behalen met elektrificeren van de voertuigen.

Zo komt ook de vraag willen we wel allemaal een eigen auto. Steeds vaker Car Sharing of Private leasing . De maatschappij verschuift meer van betalen van bezit naar betalen van gebruik.

*De klant staat niet vooraan om elektrische voertuigen te kopen.
Klanten hebben minder geld over voor een auto.
Een voertuig is minder statussymbool.
Behalve dan voor die jongen met dat petje.*

In dit kader zijn er slimme ontwikkelingen. Zo heeft Daimler het autoverhuurbedrijf Athlon voor 1,2 miljard gekocht om hun eigen private lease te kunnen gaan uitvoeren.

Te verwachten is dat een energiebedrijf u een gratis auto aanbiedt, wanneer u de stekker in de muur laat en aangeeft wanneer u wenst te rijden. Zo kunnen zij die auto als buffer gebruiken in uw woonwijk.



Wel moeten klanten wel weten dat een Private Lease een BKR-registratie als gevolg heeft.

Dit alles heeft een invloed op: eigenaarschap, individualisatie, nieuwe verdienmodellen, inrichting van de infrastructuur, impact op automobielbedrijven, impact op medewerkers.

Opvallend is dat de elektronica die o.a. wordt ontwikkeld voor het autonoom rijden niet door autofabrikanten wordt gedaan. Misschien durven zij de verantwoording niet aan.

Dat geldt ook voor onze huidige auto's. Men vertrouwt er op dat uw moderne auto automatisch stopt bij dreiging van gevaar. Wanneer de voorruit is vervangen is het verstandig in dit te documenteren met o.a. foto's van de uitvoering d.m.v. de hulpapparatuur.

Om in deze branche je hoofd boven water te kunnen houden moet je zorgen voor: klantvriendelijkheid/tevredenheid.

De klant moet weten dat jij er voor hem bent.
Zorg voor je klant.
Hij betaald jouw vreten!



Aan het einde van een fantastische lezing bedankte onze voorzitter Anton voor deze presentatie.

Voor verslag en foto's:

Arie van Doorn.