



WIE EEN AUTO WIL LEASEN KAN ZO EVEN BINNENLOPEN BIJ DE MANNEN VAN AUTO-LEASE GRONINGEN OP BEDRIJVENTERREIN DRIEBOND. DE GRONINGER LEASEMAATSCHAPPIJ IS NIET ZO VAN DE DOORSCHAKELMETHODES, ONTVANGSTBALIES EN HET AFSPRAKEN MAKEN. NEE, LIEVER ZO DIRECT MOGELIJKE LIJNEN EN ZO MIN MOGELIJK INGEWIKKELD GEDOE. 'WE HANTEREN EEN FILOSOFIE VAN PERSOONLIJK CONTACT EN KLEINSCHALIGHEID DIE ONS ERG GOED BEVALT', ZEGT DIRECTEUR MARNIX VAN DIJK. HET TEAM VAN AUTO-LEASE GRONINGEN, WAARONDER DIRK KWAKKEL EN WILCO BUREMA, RICHT ZICH OP HET NOORDELIJKE MKB.



# 'KLANTENBINDING IS TOPSPORT'

Als je binnenloopt bij AutoLease Groningen aan de Wismarweg krijg je al snel het gevoel dat je even op de koffie gaat bij een oude bekende. En dat is ook de bedoeling, vertelt Van Dijk. 'Je moet als klant direct door kunnen lopen naar de deur van degene die je nodig hebt. Voor het invullen van een schadeformulier ga je linksaf en heb je een nieuwe auto nodig, dan ga je rechtsaf.'

Bedrijven kunnen bij Auto-Lease Groningen auto's huren, short-leasen, leasen en kopen. Met tien medewerkers richt het bedrijf zich onder aanvoering van directeur Van Dijk op het noordelijke midden- en kleinbedrijf. 'Dat zijn vaak de bedrijven die maar één of twee bedrijfsauto's bezitten. Maar we hebben ook klanten die wat meer bolides in hun wagenpark hebben. Zo heeft Univé Noord-Oost net een contract met ons getekend, daar zijn we supertrots op. We zijn de winnaar geworden van een uitgebreide selectieprocedure waarin gevraagd werd om een bedrijf met korte communicatielijnen, persoonlijke dienstverlening, totale ontzorging, lage kosten en professionaliteit. Wij vielen op omdat we een online autoregeling hebben waarbij medewerkers van Univé Noord-Oost 24 uur per dag een binnen de autoregeling passende auto kunnen calculeren', vertelt Van Dijk. 'Dat geeft wel aan dat we goed bezig zijn en dat ook grotere klanten ons als een

belangrijke partner zien. Ik zeg altijd maar dat we niet zozeer de grootste van Noord-Nederland hoeven te worden, maar wel de beste.'

De kracht van AutoLease Groningen is het snelle schakelen tussen de leasemaatschappij en de klant. Want wie een auto nodig heeft, kan hem direct komen halen of laten bezorgen. 'Bij ons is er een 'vandaag besteld-morgen in huis'-principe dat ontzettend goed werkt in Noord-Nederland. Het mkb is hier relatief sterk vertegenwoordigd', vertelt shortlease-adviseur Dirk Kwakkel. AutoLease Groningen probeert dan ook dezelfde aanpak te hanteren als het Groninger mkb: kleinschalig, hard werken en een no-nonsense mentaliteit.

Dat merkt ook Wilco Burema die binnen het bedrijf nog maar net als accountmanager is begonnen. 'Ik vind dat het echt een typisch Groninger organisatie is. Als ik de werkwijze samen zou vatten, zou ik hard werken met een kwinkslag zeggen. Dat sluit goed aan bij de ondernemers waar we voor werken', aldus Burema. Kwakkel knikt, want als je dezelfde werkstructuur hanteert als je eigen klant, voel je een stuk beter aan wat een klant belangrijk vindt en wat juist niet. Dat zit 'm in de kleine dingen, weet

Kwakkel. 'Zo nemen we zoveel mogelijk de telefoon zelf op en hanteren we bij shortlease-offertes het beleid dat we drie minuten na een offerteaanvraag terugbellen. Dat is een stuk persoonlijker dan een droge e-mail.'

Ondanks dat het team nog niet zo lang bij elkaar is, is het net alsof het drietal elkaar al jaren kent. Regelmatig worden er grappen gemaakt of gaat het gesprek over de nieuwste automodellen. Dat de teamspirit al zo aanwezig is, is bijzonder. Van Dijk is nog maar sinds vorig jaar mei directeur nadat hij vijf jaar lang in de brandweertechneek en acht jaar lang in de autobranche had gewerkt. Kwakkel werkte tot voor kort bij een grote autodealer. Burema is afkomstig uit de leasebranche waar hij ook bij grote organisaties werkte. En er zijn nog meer nieuwe gezichten, zegt Van Dijk. 'Het is dan ook de bedoeling om deze groep zoveel mogelijk bij elkaar te brengen en het op te bouwen tot een hecht team. Dat is het voornemen voor dit jaar.'

Zowel Burema als Kwakkel waren als nieuwelingen vrij snel ingewerkt. 'Ik vind het echt bijzonder hoe snel ze hun werk hier hebben opgepakt', zegt Van Dijk. 'Dirk had bijvoorbeeld wel enige ervaring met het verhuren van auto's, maar hier hebben we een shortlease-wagenpark van 500 stuks. Ga er maar aan staan. Maar hij had het binnen een paar weken in de smiezen.' Ook voor Burema was het even wennen, hij had immers nog geen geschiedenis met de klant, iets wat hij oploste door bij iedereen langs te gaan voor een tussentijds evaluerend gesprek. 'Ik vind het eigenlijk veel fijner om open vragen te stellen zodat je merkt wat een klant werkelijk vraagt', vertelt Burema. 'Het blijft toch een teamsport om samen de klant tevreden te houden.'

Buiten het werk om worden er allerlei activiteiten en uitjes gepland voor het hele team. 'We gaan binnenkort allemaal een rijvaardigheidskursus doen', lacht Van Dijk. 'Dat is niet alleen erg leuk maar het heeft nog iets

leerzaams.' Buiten het werk ziet het drietal elkaar geregeld bij de voetbalwedstrijden van BV Veendam, de club die gesponsord wordt door Auto-Lease Groningen. 'We gaan eigenlijk heel relaxt met elkaar om', vindt Van Dijk. 'Het is ook niet zo dat ik heel duidelijk de chef ben.' Toch gebeurt het soms dat er tijdens een uitje nog even iets van het werk ter sprake komt. Maar dat kan ook haast niet anders, vindt Kwakkel. 'Soms glipt dat er wel eens doorheen. Het is niet zo dat we van te voren afspreken om het werk niet te bespreken.'

Waar gaat het dan tijdens de onderlinge gesprekken over? 'Vaak over auto's. We hebben toch alledrie daar wel een passie voor', glimlacht Kwakkel. 'Maar het is niet zo dat we hier werken omdat we gek van auto's zijn', benadrukt Van Dijk. Wie goed in het team wil passen moet een 'mensen-mens' zijn en contacten onderhouden en verbeteren. Auto-Lease Groningen is namelijk vooral een bedrijf dat de klant bovenaan het lijstje zet. 'Dat is heel wat anders dan een autoverkoper', weet Kwakkel uit ervaring. 'Omdat je daar alles weet van het product dat je verkoopt terwijl het bij ons juist heel erg gaat om het contact en de service richting de klant. Die komt bij ons op nummer één.'

Hoewel de samenwerking nog maar net is begonnen, is de koers van Auto-Lease Groningen helder. 'We nemen geen genoegen met een krappe voldoende. Daar moet je ook niet voor gaan. Er moet altijd dat stapje extra zijn om het net even beter te doen', zegt Burema. En dan is het belangrijk dat je alledrie hetzelfde denkt. Kwakkel: 'Soms kijk ik Marnix aan en hebben we exact hetzelfde idee. Marnix is iemand die heel gedreven bezig is met zijn vak. Hij legt de lat hoog, en dat moet ook. Want alleen zo hou je iedereen scherp.' Van Dijk knikt. 'Ik kan soms erg veeleisend zijn maar aan de andere kant wil ik het team ook niet teveel opjagen. Het is een uitdaging om daar een goede balans tussen te vinden. Klantenbinding is topsport, daar zijn wij dagelijks mee bezig.'

