

Meer doorgangen per

Als je een camera zou ophangen boven het hart van elke hefbrug om vervolgens de film sterk versneld af te spelen, dan kun je snel concluderen dat monteurs ongemerkt flink omlopen. Tekst en foto's Barend Luiting

Vanuit kosten oogpunt is het interessant om te zien waar de pijn zit als het gaat om de verloren minuten, maar er zijn meer argumenten denkbaar dan alleen het economische. In het geval van Toyota speelt bijvoorbeeld dat het merk aankoerste op een gestage groei van het marktaandeel. De aftersalescapaciteit in het dealernetwerk moest bij die groei wel de extra afleveringen aan blijven kunnen, net als de eruit voortvloeiende onderhoudsafspraken. Een beurt weken vooruitplannen is niet wenselijk voor de berijder en als het even kan moet de klant ook nog eens op zijn auto kunnen wachten om de kosten van vervangend vervoer te vermijden.

Uit onderzoek in dealerwerkplaatsen bleek de gemiddelde monteur tijdens een beurt een aardig spinnenweb op de vloer te tekenen middels zijn voetstappen. We kennen allemaal de argumenten: gereedschapkar

niet compleet dus even lenen bij de brug ernaast, ontbrekend onderdeel even ophalen bij het magazijn, de bulkolie die net niet in dit motortype kan. Minuutje hier, paar tellen daar en een kop koffie met de magazijnman, want we staan er toch te wachten. In veel verbetertrajecten bij dealers en universelen wordt de monteur een tijdje gevolgd in de hoop snelle winst te boeken. Het kan iets simpels zijn als een extra momentsleutel maar ook wat meer ingrijpend zoals een verandering van de routing.

EXPRESS SERVICE

Voor Toyota was dat echter niet genoeg, zoals bleek tijdens de Automechanika van eind 2008. Het concept dat Toyota Motor Europe lanceerde heet Express Service en gaat uit van twee monteurs die aan dezelfde auto werken met specifieke equipment, zodat ze optimaal ondersteund worden in hun werk. Het resultaat laat zich in marketingtermen

omschrijven als een F1-pitstop in de dealerwerkplaats. Hoewel het kantoor van General Manager Aftersales Laurens Hoogendonk wat verwijzingen kent naar Toyota in de Formule 1, moeten we die twee werelden strikt gescheiden houden. "Het heeft niets met elkaar te maken, al is de link in de marketing richting de consument natuurlijk aardig. We hebben geen kennis of ervaring uit die hele specifieke wereld kunnen benutten."

Inmiddels is Louwman & Parqui met het eerste dozijn dealers het traject van de Express Service ingegaan en staat een aantal nieuwe toetreders achter de coulissen gereed. Bij de uitrol maakt Louwman & Parqui gebruik van de diensten van W&D Consultants, waar ook Remco de Vette deel van uitmaakt. W&D Consultants zorgt met de dealer accountmanager van Toyota voor de invulling op dealerniveau. "Het raakt namelijk niet alleen de betreffende monteurs", legt De Vette uit.

Het concept is meer dan alleen een verdubbeling van het aantal monteurs. Slimme equipment speelt een belangrijke rol, zoals deze trolley laat zien. Het gedemonteerde wiel hoeft de monteur maar iets te laten zakken, wat erg Arbo-vriendelijk is, vervolgens draait deze de trolley zodat het wiel uit de weg is om daarna gewoon verder te sleutelen. Alle benodigde gereedschappen zijn voorhanden en de monteur hoeft geen stap te verzetten. De hefbrug moet wel een wielvrije schaar zijn.



monteur

“Bij de start betrekken we het hele dealerbedrijf (cq filiaal bij dealergroepen, BL) zodat iedereen de voordelen kent, maar ook weet wat er van de organisatie zelf verwacht wordt.”

RECEPTIONIST

In veel gevallen is de receptionist in dit proces van groot belang. Hij of zij krijgt de klant aan de balie of de telefoon en zal tijdens dat klantcontact moeten inschatten of de klant in aanmerking kan komen voor Express Service. Vervolgens zal de receptionist de voordelen moeten kunnen beargumenteren maar wellicht ook moeten verdedigen dat de tijd gehalveerd wordt en de rekening niet. Het gewin zit hem voor de klant dus in de tijd en eventueel in de kosten van vervangend vervoer.

Vervolgens komt de klant de auto brengen. Sommige dealers passen hun parkeerterrein erop aan zodat de Express Service-klant

De wisseling van koelvloeistof kan ook binnen Express Service dankzij speciaal ontwikkeld equipment.



dichtbij en altijd op een vaste plek staat. Dan weten de monteurs tenminste ook waar zij de auto kunnen vinden en da's wel zo handig als je onder tijdsdruk staat. Is de klant echter niet op tijd dan ontstaan er planproblemen en de klant dient daarvan op de hoogte te zijn. De gewoonte van 's ochtends brengen en 's avonds halen wordt ingeruild voor het strakke schema zoals dat in de zorg geldt. Te laat? Nieuwe afspraak... Receptionisten die al een tijdje met Express Service werken weten inmiddels hoe ze met de planning kunnen spelen. Het is ook een uitdaging op zich, omdat twee monteurs aan één auto werken en dat is lastig bij digitale systemen. Ook de mogelijke overlap van 15 minuten tussen opeenvolgende klanten maakt het

lastig zo strak te plannen. Door tussendoor een Express-beurt te reserveren voor bijvoorbeeld de spontaan binnengereeden klant kun je wat van die plandruk voorkomen, zo weten de receptionisten nu uit ervaring. Zodra de klant de sleutel heeft achtergelaten neemt deze doorgaans plaats in de wachtruimte. Die is natuurlijk voorzien van nette werkplekken met draadloos internet en goede koffievoorziening. Voor de verkoopstaf is dit wel een aandachtspunt, want tijdens klassieke haal- en brengmomenten zoals aan het begin van de dag zijn de meeste verkopers (nog) niet binnen. Aan het einde van de dag is er juist piekbelasting. Het model van de Express Service biedt de wachtende klant als het ware op een presenteerblaadje aan, nu



General Manager Aftersales Laurens Hoogendonk (rechts) van Louwman & Parqui heeft met Remco de Vette (W&D Consultants) het snel-serviceconcept Express Service vertaald naar de Nederlandse marktsituatie. Inmiddels hebben een veertiental dealers de 'beurt in een uur' omarmd. Beide heren benadrukken dat het proces alle afdelingen binnen het dealerbedrijf raakt.



moet alleen de verkoper zich nog even van zijn klantvriendelijke kant tonen. Hoe bevalt de auto, hoe is het met de kinderen etc. Voor menig verkoper bestaat de valkuil dat als de auto verkocht is die belangstelling als sneeuw voor de lentezon verdwijnt.

LOGISTIEK

Intussen is het logistieke spel rondom de beurt allang bezig. Omdat veel werkplaatsen de Express Service naast het magazijn hebben geplaatst is de onderdelenvoorziening daar optimaal. Als dat niet kan, zoals in het praktijkvoorbeeld van de dealer te Venlo het geval is, zal die logistieke snelheid elders vandaan komen. In Venlo liggen de delen voor de Express Service tijdig klaar, bij vooraf geplande bezoeken zelfs aan het begin van de dag. De bakken zijn daar bovendien blauw wat lekker opvalt tussen het Toyota-rood. Voor iedereen het signaal: *make a hole* (zoals het binnen militaire operaties klinkt). Terwijl

de ene monteur de auto binnenrijdt, controleert zijn Express Service-collega meteen de verlichting, dat is directe tijdswinst.

EENZIJDIG

Vervolgens gaat de auto de wielvrije stempelbrug op. Bruggen met hefkolommen zijn niet geschikt voor het onderhoudsmodel met twee monteurs, meent Toyota. Elke monteur blijft aan zijn kant van de auto. "Dat proces is voor veel monteurs echt even wennen", vertelt Hoogendonk. "Het monteursvak is doorgaans individualistisch van aard. Nu moet je bij alles communiceren: 'De remmen linksvoor kunnen nog een beurt mee, hoe is dat aan jouw kant?' Ook simpele dingetjes als de werkhooft is natuurlijk van belang, het is niet verstandig een kleinere monteur aan een van de langste in je werkplaats te koppelen. Het helpt bovendien als de gekozen tweetal plezierig met elkaar werken." Het tempo is hoog en de auto staat snel weer buiten, het

liefst op de Express Service parkeerplaats. "Wat bij de monteur – zeker in het begin – achterblijft is het gevoel half werk te hebben gedaan", legt De Vette uit. "Feitelijk klopt dat ook, omdat het zijn helft van de beurt is. Het proces is niet te vergelijken met de oude manier van werken waarbij de monteur van begin tot eind de beurt uitvoert."

Al deze facetten maken dat het hele bedrijf een cursus Express Service krijgt, die over een langere periode bij elkaar vier dagen in beslag neemt. Zowel de dealer accountmanager van Louwman & Parqui als de consultant van W&D Consultants begeleiden dit traject en kunnen bijsturen mocht dat nodig blijken. "We doen dit maximaal drie dagdelen per week", benadrukt Hoogendonk. "Zo houd je de uitdaging in het werk voor de betreffende monteurs die je zou kwijtraken door het de hele week door te doen." Ziekte en vakantie wordt ondervangen door per kant een reservemonteur te hebben. ◀



Twee monteurs, één auto. Terwijl de een bezig is met het achterwiel aan zijn kant, gaat de ander vast olie aftappen. Terwijl de olie uit het blok stroomt, is de monteur al weer vertrokken om verder te gaan met zijn volgende taak binnen Express Service.