



## Hyundai Bockhoudt Groningen | Hyundai Drive Sales en After Sales

### Aanleiding

De overdracht van de dagelijkse leiding binnen een bedrijf heeft altijd wat voeten in aarde. Daarnaast biedt het vooral ook kansen, zowel voor het bedrijf als voor de nieuwe leiding. Dennis Brinkhuizen, directeur Hyundai Bockhoudt, heeft onlangs de dagelijkse leiding van zijn vader overgenomen en was toe aan een wijziging in de aansturing van het bedrijf.

Dennis: *"Het feit dat we konden starten aan de Hyundai Drive Sales en After Sales kwam voor mij precies op het juiste moment. De After Sales resultaten waren niet op het gewenste niveau, ik miste de grip om aan de juiste knoppen te draaien en wilde vooral meer sturen op cijfers."*

### Sturen op cijfers

Dennis vervolgt: *"Verbazingwekkend vind ik het feit dat W&D binnen een relatief korte tijd de vinger op de zere plek weet te leggen. Dit gaf ons veel vertrouwen voor het vervolg en bevestigde ook gelijk mijn onderbuik gevoel."*

Naar aanleiding van de inventarisatie en behoefte bepaling is voorgesteld om 'het sturen op cijfers' in te regelen in de organisatie. Uiteindelijk moet dat leiden tot een betere prestatie, waaronder een hogere score in klanttevredenheid. Hiervoor is gestart met onderstaande kritische prestatie indicatoren:

- Werkplaatsproductiviteit
- Kwaliteit uitgevoerde werkzaamheden
- Percentage herhaalbezoeken
- Klanttevredenheid After Sales

Allereerst is er gestart met het opzetten van de juiste meetinstrumenten. Zo worden resultaten zichtbaar gemaakt.



### Team

Ineens een bedrijf aansturen waar je al van kinds af aan komt, is niet altijd makkelijk. Dennis: *"We zijn blij dat we een vaste club mensen hebben die al jaren voor ons werken. Omschakelen gaat dan minder snel dan je soms wilt; echter het feit dat onze veranderingen daarmee wel duurzaam zijn, sterkt mij in de beslissing die we hebben genomen."*

*"De toegevoegde waarde van de begeleiding van W&D is daarnaast dat, door de ideeën die ze je geven, je zelf ook aan het denken wordt gezet."* Dennis vervolgt: *"Ik vind het erg fijn om een voorzetje te krijgen waarna ik zelf weer met aanvulling kom. Dit doe ik uiteraard niet alleen, dit doen wij met z'n allen. Deze manier van werken zorgt er bij ons voor dat de gerealiseerde aanpassingen al voor introductie worden ondersteund door de medewerkers."*

### Resultaten

De geboekte resultaten zijn in lijn met de vooraf besproken ambities. Zo is onderstaande bereikt:

- Herverdeling van taken en verantwoordelijkheden
- Overlegstructuur ingeregeld
- Tools om te sturen op cijfers ingeregeld
  - Werkplaatsproductiviteit
  - Eindcontroles
  - Herhaalbezoeken

Onderstaand de resultaten op klanttevredenheid After Sales:

Klanttevredenheid After Sales	Score
Kwartaal 1	70,2
Kwartaal 2	73,1
Kwartaal 3	74,3

### Aanbeveling

Dennis: *"W&D kan ik elke collega aanbevelen die graag zijn ambities wil omzetten in resultaten en hiervoor graag samenwerkt met een professionele partner."*