



Toyota Morrenhof Deventer - Raalte | Reductie herhaalbezoeken

Aanleiding

“Door onze importeur Louwman & Parqui werd de mogelijkheid geboden om mee te doen met het pilot project non-FiR, het reduceren van (ongewenst) herhaalbezoek. Aangezien het aanpakken van herhaalbezoeken impact heeft op je voltallige After Sales organisatie heb ik geen moment getwijfeld om mee te doen.” Aldus Herman Koenjer, After Sales manager bij Toyota dealer Morrenhof in Deventer en Raalte.

Koenjer vervolgt: “Wij waren al voor de start van het project bezig met het registreren van ongewenst herhaalbezoek, door de begeleiding van W&D consultants hebben we dit kunnen vertalen naar praktische en direct toepasbare maatregelen.”

W&D heeft, zoals bij elk project, een projectplan opgesteld volgens de **W&D methode**. Speciaal voor dit project is door W&D een volledig nieuw registratie en analyse instrument ontwikkeld.

Reduceren van ongewenst herhaalbezoek

Na de ‘ambitiebepaling’ (standaard onderdeel van de **W&D methode**) heeft de kick-off van het project plaatsgevonden. Tijdens de kick-off was de volledige After Sales organisatie van het bedrijf aanwezig. “Op die manier creëren we al voor de start van het project een hoge mate van betrokkenheid,” aldus een consultant van W&D. Tijdens deze bijeenkomst heeft Herman Koenjer de speerpunten gepresenteerd:

- Verhogen kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden
- Optimaliseren werkorder kwaliteit en werkorder route
- Stijging van de klanttevredenheidsscore (CCS)
- Reduceren % ongewenst herhaalbezoek

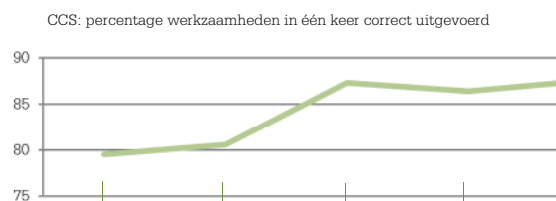


Het project

Koenjer: “Na de kick-off van het project zat het bedrijf vol energie om aan de slag te gaan. De implementatie van bijvoorbeeld een nieuwe werkorder route (status afhankelijke werkorder locaties) heeft veel structuur gebracht in het service proces en geresulteerd in meer rust en overzicht op de werkplaats receptie. Aan de hand van de door W&D opgestelde kwaliteitsdashboards wordt geëvalueerd of de geboekte voortgang in lijn is met de planning en doelstellingen. Dit zijn zeer constructieve gesprekken waarbij je goed voorbereid moet zijn.” Daarnaast heeft W&D ook bij dit bedrijf de IRA-spelregels geïmplementeerd. IRA staat voor **I**dentificeren, **R**egistreren en **A**nalyseren en is cruciaal in dit project voor een eenduidige registratie en analyse van herhaalbezoeken.

Kwalitatieve en kwantitatieve resultaten

Thema	Resultaat
Werkorder	Nieuwe werkorder ingevoerd, hierdoor is er een betere informatie verstrekking voor de werkplaats en receptie
Werkorder route	Invoering van de nieuwe werkorder route, dit zorgt voor een status afhankelijke werkorder locatie en verhoogt het inzicht voor de receptie
Driehoeksoverleg	Invoering van gestructureerd driehoeksoverleg, er vindt nu een vroegtijdige signalering plaats van mogelijke herhaalbezoeken
CCS	Stijging percentage werkzaamheden in één keer correct uitgevoerd. Zie onderstaande grafiek:



Toekomst

Koenjer: “Bovenstaande resultaten stroken met onze ambitie en de verbeterpunten gaan we nu uitrollen op onze andere vestigingen.”