



Peugeot Citroën (PSA) | Audit op verkoopondersteuning

Aanleiding

Peugeot Citroën (PSA) heeft, net als alle merken, spelregels voor haar dealers die gelden voor het verkrijgen van financiële bijloop om de verkoop van auto's te stimuleren. Hun dealers claimen vervolgens deze bijloop waarbij divers bewijsmateriaal voorhanden moet zijn.

Periodiek worden de dealers van Citroën en Peugeot bezocht door W&D waarbij steekproefsgewijs wordt gecontroleerd of aan de spelregels van deze acties is voldaan en er terecht financiële ondersteuning is geboden. Mark Duin, Senior controller sales bij PSA: *"Primair geldt de audit als een controlemiddel waarvan ook een zelfregulerende werking uit gaat, te meer de dealers de afgelopen twee jaar geen audit hebben gehad."*

Vorbereiden door samenwerken

Samenwerking begint al tijdens de voorbereidingsfase van het project. Mark Duin: *"Doordat W&D bij en met ons de diverse audittools heeft ontwikkeld, ontstaat enerzijds een nauwkeurige afstemming en anderzijds wordt er direct een relatie opgebouwd met elkaar, wat zich in de loop van het project uitbetaalt in een fijne communicatie."*

Paperless audit

Hierdoor is in een zeer korte tijd een praktische audittool ontwikkeld waarmee de audits worden uitgevoerd en waarmee na afloop direct de resultaten aan de dealers worden teruggekoppeld. Tijdens de audit worden verkoopdossiers doorgelicht op tien vooraf bepaalde meetpunten. Zowel PSA als de dealer ontvangen direct na afloop van de audit een overzicht met de mogelijke afwijkingen per dossier.

W&D werkt volledig paperless; onderliggende afwijkende documenten worden gelijk gescand en bijgevoegd bij het rapport die digitaal (iPad) wordt ondertekend door de dealer en door W&D.

Werkprincipes

Binnen W&D wordt gewerkt met een aantal vaste werkprincipes:

- Optreden als proceseigenaar zodat klant (PSA) wordt ontzorgd
- Paperless werken (direct rapporteren)
- Werken vanuit een centrale projectdatabase (snel en eenvoudig overall rapportages)
- Dealer betrekken door een directe terugkoppeling
- Eén auditor toekennen aan één holding die één keer / één periode bezocht wordt

Resultaten

Een positieve ROI is niet per se doel van dit project. Maar, het toetsen van processen leidt altijd tot het vinden van afwijkingen waarmee een deel van de investering kan worden 'gefinancierd'. Verder leiden de audits tot wederzijds inzicht, professionalisering en aanscherping van processen met uiteindelijk een efficiëntere organisatie. Mark Duin: *"W&D is een partij die de taal van de dealer spreekt."* Dat blijkt wel uit de resultaten van de evaluaties waarbij W&D gemiddeld met een **8** wordt beoordeeld.

Eindoordeel

Mark Duin: *"Goede service in combinatie met vakkennis, flexibiliteit en het nauwgezet nakomen van afspraken zijn de pijlers waarop onze prettig samenwerken rust. Voeg daar een fijn intermenselijk contact aan toe en als dusdanig ontstaat een prima zakelijke relatie. Ik zou hen zeker aanbevelen!"*