



Van Leeuwen Delft | After Sales Force

Aanleiding

Een nieuw dealership, potentiële groei en de resultaten van een Kia Bedrijfsanalyse vormden voor DGA Marien van Leeuwen aanleiding om in gesprek te gaan met W&D consultants. "W&D staat goed aangeschreven in de branche en naar aanleiding van de uitkomsten van de Bedrijfsanalyse wilde ik graag aan de slag met mijn werkplaats productiviteit. Ik had sterk behoefte aan een sparringpartner op niveau waarmee ik mijn bedrijf kan klaarstomen voor de groei van het merk. Dit is aanleiding geweest om W&D in te schakelen," aldus Van Leeuwen.

W&D heeft naar aanleiding van de Bedrijfsanalyse, in combinatie met uitvoerig overleg met de heer Van Leeuwen, een plan van aanpak opgezet aan de hand van de **W&D methode**.

Verbetering in de After Sales organisatie

"Samen waren we het snel eens over de speerpunten van onze begeleiding," aldus de consultant van W&D:

- Sturen op cijfers in de werkplaats
- Optimalisatie planningsproces
- Implementeren overlegstructuur
- Opzetten kwaliteitsdashboards

W&D: "Duidelijke doelstellingen met meetbare resultaten zijn doorslaggevend voor elke organisatie en zeker voor dit project."

Omdat de vooraf opgestelde doelstellingen niet door één afdeling gerealiseerd kunnen worden en het beoogde resultaat groter is dan de som der delen is er binnen dit project extra prioriteit gegeven aan de samenwerking tussen de verschillende afdelingen.



Het project

Binnen de kaders van het hoofdthema van dit project, "sturen op cijfers", is er door W&D vanaf het begin gewerkt aan het op de juiste manier beoordelen en interpreteren van cijfers en kengetallen. Door het creëren van de juiste focus op de juiste KPI's heeft de organisatie binnen korte tijd veel resultaat geboekt. Van Leeuwen: "De rol van W&D in dit project is essentieel, met name de manier waarop zij de projectgroep begeleiden in het realiseren van de vooraf opgestelde doelstellingen is van doorslaggevende waarde geweest."



Resultaat

Door de constructieve en praktische samenwerking zijn er waardevolle resultaten bereikt:

- Stijging van de werkplaats productiviteit
- Grote stijging in de loomzet (met gelijkblijvende kosten)

W&D: "Deze resultaten komen niet zomaar uit de lucht vallen, er is door Van Leeuwen met de hele organisatie veel inspanning geleverd." Tevens geeft Van Leeuwen aan dat, naast het financiële resultaat, er tevens een gedragsverandering bij de monteurs teweeg is gebracht.

Toekomst

Gezien de fijne samenwerking en de opgebouwde relatie wil Van Leeuwen ook komend jaar aan de slag met W&D voor reflectie sessies.