



LEER HOE
EEN VERVUILDE AIRCO U
HELPT MEER OMZET TE
GENEREREN



Verhoog eenvoudig en snel uw omzet
per onderhoudsbeurt door gericht
advies over de airco



INHOUDSOPGAVE

Introductie	3
5 situaties waarin u extra omzet kunt genereren	4
1. Bij elke pollenfilterwissel	5
2. Bij een onderhoudsbeurt waarbij geen pollenfilterwissel plaatsvindt	6
3. Bij klachten over beslagen ruiten	7
4. Bij extreme geurklachten	8
5. Bij bijgeluiden	9
Hoe helpen deze situaties u aan meer omzet?	9
Hoe biedt u deze service aan?	10
Verwijs naar de klantgegevens	11
Informeer over de gevolgen van slecht onderhoud	11
Meer omzet door gericht advies	14

INTRODUCTIE

Het verhogen van de omzet uit aftersales is voor veel merkdealers een hoofdpijndossier. Aftersales is voor een autobedrijf tegenwoordig namelijk de belangrijkste pijler om winst te maken, maar doelstellingen behalen en klanten binden blijkt erg lastig.

Toch zijn merkdealers — door de crisis en de dalende verkoop van personenauto's — gedwongen zich te concentreren op aftersales. Omzetcijfers worden niet langer behaald door de verkoop van nieuwe auto's en occasions, maar door onderhoud en tevreden klanten.

Een manier om meer omzet uit onderhoud te genereren is om de klant preventief te adviseren. Eén van de onderdelen van de auto die daar uitermate geschikt voor is, is de airco. Er zijn verschillende redenen waarom de airco een omzetmaker is voor merkdealers:

- 1 De klant is zich niet bewust van de vervuiling van de airco en de gevolgen daarvan
- 2 De klant beschouwt de airco als belangrijke factor voor rijcomfort
- 3 Een vervuilde airco is eenvoudig te verhelpen
- 4 De airco hoeft bij problemen niet direct vervangen te worden

De airco is ideaal om meer omzet te behalen en de klanttevredenheid te verhogen door: de waarde die de klant aan de airco hecht, zijn onwetendheid over de vervuiling en de gevolgen hiervan en het feit dat problemen eenvoudig te verhelpen zijn.

In dit ebook vertellen we op welke momenten er extra omzetkansen zijn, hoe deze situaties u helpen aan meer omzet en op welke manier je deze service kunt aanbieden. Zodat u niet langer uw hersenen hoeft te kraken over de vraag hoe u de omzet uit aftersales kunt verhogen.

5 SITUATIES WAARIN U EXTRA OMZET KUNT GENEREREN

Er zijn verschillende situaties waarin u de klant preventief kunt adviseren als het gaat om de airco. Preventief advies wordt gewaardeerd door de klant omdat het in het algemeen gaat om gebreken waar de klant zich niet bewust van is en grotere problemen op de lange termijn voorkomen kunnen worden. Voorkomen is in veel gevallen beter dan genezen. Bovendien zorgt het voor een snellere service en een fractie van de kosten. Het resultaat? Een tevreden klant die terugkeert. En daar profiteert uw autobedrijf weer van.

Veel klanten zijn zich namelijk niet bewust van de nadelige effecten van een vervuild of beschadigd aircosysteem. Het verlaagt niet alleen het rijcomfort door onaangename geuren of bijgeluiden, maar het heeft ook invloed op de veiligheid en gezondheid van de inzittenden. Door vervuiling kunnen namelijk bacteriën, schimmels en micro-organismen ontstaan in het aircosysteem. Dit veroorzaakt bij veel mensen allergische reacties of irritaties zoals niezen, hoesten en tranende ogen. Onderzoek heeft uitgewezen dat mensen met een allergische reactie zo'n 33% meer kans op een ongeluk hebben dan niet-allergische automobilisten.

In de volgende situaties kunt u extra omzet genereren door middel van (preventief) advies:

1. BIJ ELKE POLLENFILTERWISSELING

Het pollenfilter van de airco zorgt ervoor dat de vervuiling in de buitenlucht, zoals pollen, bacteriën, schimmelsporen en micro-organismen niet op de verdamper of in het interieur van de auto komen. Na ongeveer 30.000 kilometer is het filter verzadigd en moet het vervangen worden. In de praktijk gebeurt dit in het algemeen bij een grote onderhoudsbeurt.

Als het pollenfilter verzadigd is, stroomt de vuile lucht door het filterhuis en de aangrenzende kanalen. Om die reden is het aan te raden om bij elke pollenfilterwissel ook dit gebied goed schoon te maken om besmetting van het nieuwe filter te voorkomen. Dit dient te gebeuren met een geschikt en toegelaten reinigings- en desinfectiemiddel.

Klanten zijn zich er niet van bewust dat de pollenfilterbehuizing en aangrenzende luchtkanalen zo vervuild raken dat een vervelende geurontwikkeling het gevolg kan zijn. Dit dient te gebeuren met een geschikt en toegelaten reinigings- en desinfectiemiddel.



2. BIJ EEN ONDERHOUDSBEURT WAARBIJ GEEN POLLENFILTERWISSEL PLAATSVINDT

Over het algemeen wordt in de lente of zomer een 'aircocheck' aangeboden. Dat is tevens de periode waarin klanten een goed werkende airco het meest belangrijk vinden en het frequent gebruiken.

Dat wil echter niet zeggen dat de airco de rest van het jaar niet gebruikt wordt. Integendeel. Onaangename geuren door vervuiling van de airco — een vervuilde verdamer, luchtkanalen of interieurfilter — kunnen het hele jaar door ontstaan. Met eventuele negatieve gevolgen voor het comfort, de veiligheid en gezondheid van de inzittenden.

Het interieurfilter filtert tijdens het rijden continu stof, vuil en pollen uit de lucht. Daardoor komt de microvezelstructuur langzaam dicht te zitten en na ongeveer één jaar of respectievelijk 15.000 kilometer moet het worden vervangen. Gebeurt dit niet dan neemt de lucht- en doorvoercapaciteit af. Met als gevolg dat de motor van de interieurventilator sterker belast wordt en in het ergste geval kapot kan gaan door oververhitting. Een ander gevolg is dat de lucht in het interieur vochtiger blijft waardoor ruiten sneller beslaan.

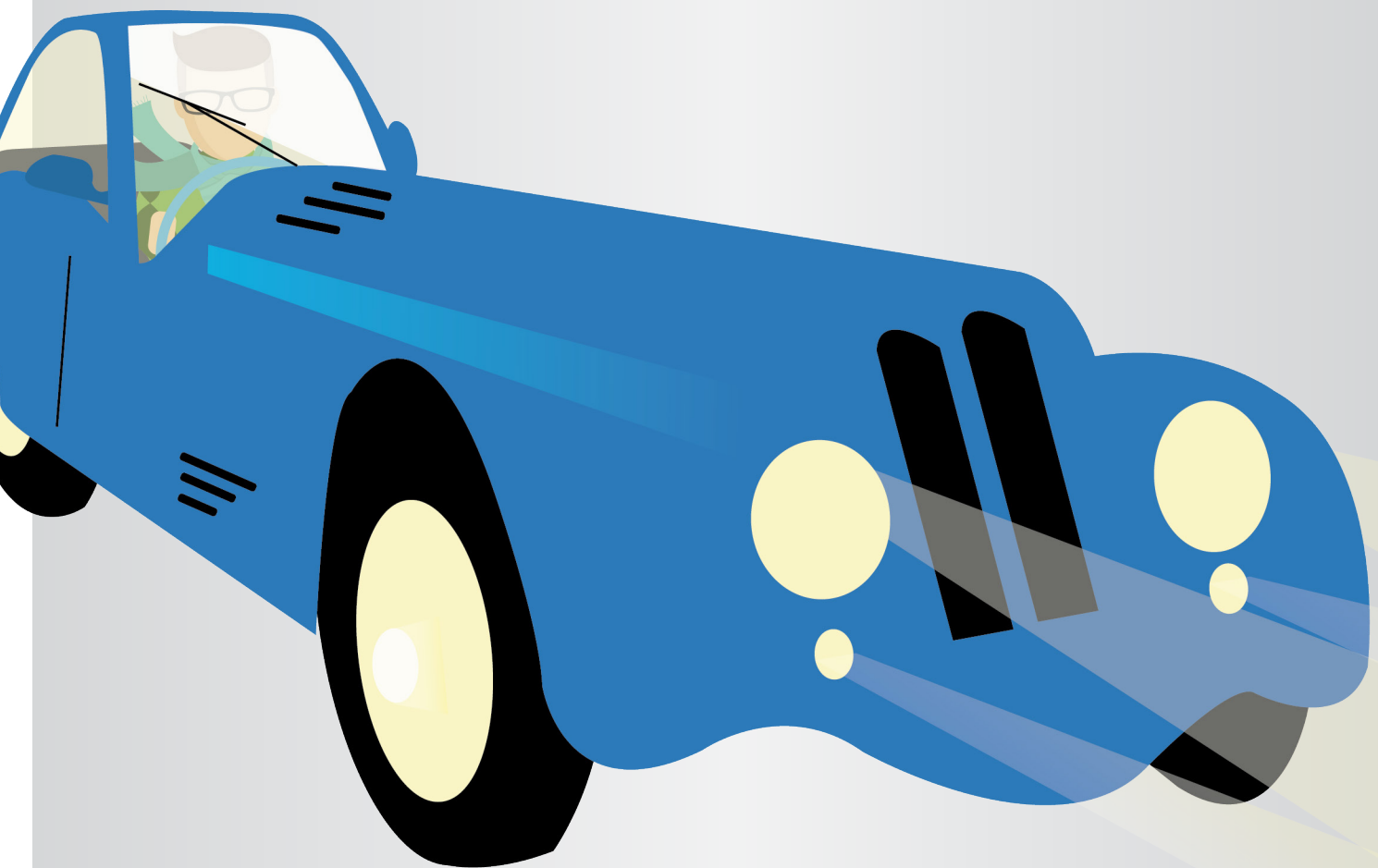
Om deze gevolgen en onaangename geuren te voorkomen dient het aircosysteem gereinigd te worden. Hiervoor kun je een reinigingsmiddel inzetten. Dit verhoogt het comfort en de veiligheid van de inzittenden en de gezondheid wordt niet aangetast.

3. BIJ KLACHTEN OVER BESLAGEN RUITEN

Een van de nadelige gevolgen van een vervuild aircosysteem zijn ruiten die sneller beslaan. Beslagen ruiten vormen een risico voor de veiligheid. Bij een schoon filter zal er minder snel een vette laag op de binnenzijde van de voorruit ontstaan. Hierdoor zal de ruit minder snel beslaan en blijft het zicht onder alle omstandigheden optimaal.

Met name in de winter is het van belang dat beslagen ruiten sneller ontwasemd kunnen worden en daarbij dient de airco gebruikt te worden.

Klachten over beslagen ruiten kunnen eenvoudig worden opgelost met behulp van een reinigingsmiddel voor het aircosysteem.

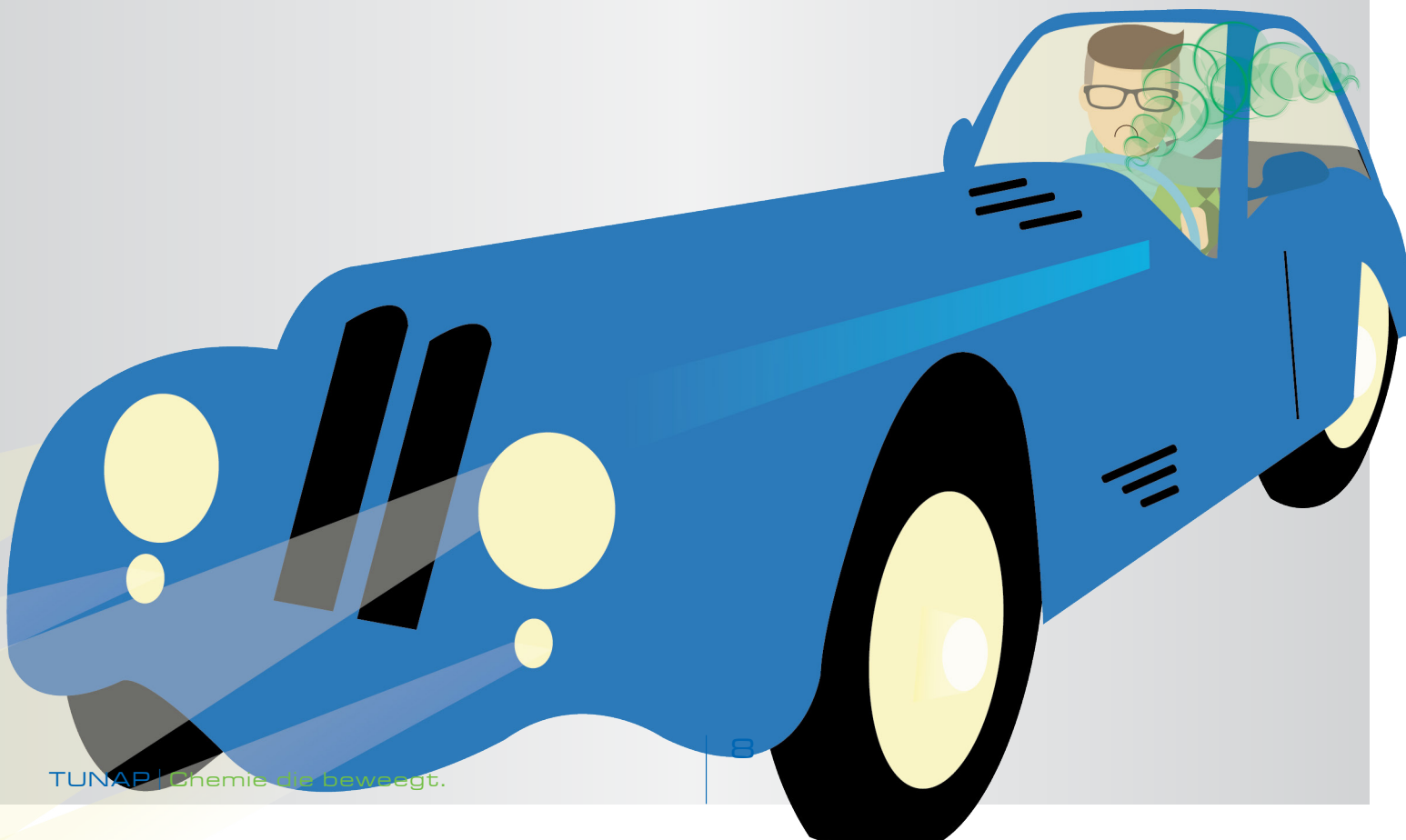


4. BIJ EXTREME GEURKLACHTEN

Een teken dat de airco is vervuild, is wanneer klanten klagen over extreme geurhinder in de auto. Onder normale omstandigheden zorgt het pollenfilter ervoor dat de vervuiling uit de buitenlucht niet op de verdamper of in het interieur van de auto terecht komt en schimmels en bacteriën geen kans hebben.

Indien de pollenfilterbehuizing niet regelmatig wordt gereinigd en gedesinfecteerd, komt er bij het vervangen van het oude pollenfilter stof en vuil los. Dit opgehoopte stof en vuil wordt vervolgens door de montage van een nieuwe pollenfilter 'opgesloten'. Bij gebruik van de ventilatormotor worden de stof- en vuildelen richting de verdamper geblazen. Dit is een ideale voedingsbodem voor bacteriën en schimmels die de onaangename geuren veroorzaken.

In deze situatie dient de aircoverdamper gereinigd te worden. De meest effectieve methode hiervoor is de combinatie van een geschikt spoelmiddel en een drukkokerpistool (voor de mechanische spoelwerking).



5. BIJ BIJGELUIDEN

Klanten kunnen klagen over bijgeluiden in de auto. Dit kan terug te leiden zijn naar de airco. Bij de compressor die aanwezig is in het koelmiddelcircuit van het aircosysteem kan namelijk wrijving ontstaan. Deze wrijving zorgt voor vervelende bijgeluiden in de auto. Gelukkig is dit eenvoudig te verhelpen.

Door een systeemadditief te gebruiken, worden wrijvingen gereduceerd en bijgeluiden verholpen. Het zorgt er bovendien voor dat het koelsysteem constant en goed blijft werken.

Kortom, er zijn — met betrekking tot het aircosysteem — voldoende situaties waarin u de klant van (preventief) advies kunt voorzien. Maar hoe helpen deze situaties u aan meer omzet? Deze belangrijke vraag beantwoorden wij hieronder.

HOE HELPEN DEZE SITUATIES U AAN MEER OMZET?

De oplossingen voor bovenstaande situaties worden allemaal door één ding gekenmerkt: ze zijn eenvoudig te verhelpen door producten die snel en makkelijk toe te passen zijn. Hierdoor duurt een onderhoudsbeurt niet veel langer, omdat er na behandeling geen wachttijd is. Terwijl er tegelijkertijd meer omzet uit een onderhoudsbeurt kan worden gehaald.

Het is uiteindelijk een win-win situatie voor u en de klant. U lost het (potentiële) probleem van de klant op terwijl de kosten van de klant niet exorbitant stijgen. Daardoor is men sneller geneigd om het toe te passen. Dit levert u uiteindelijk een verhoging van de omzet op.

De producten die u kunt gebruiken om bovenstaande situaties voor de klant op te lossen moeten wel aan een aantal eigenschappen voldoen om geen nadelige gevolgen te hebben voor de klant. Buiten het feit dat het efficiënte en effectieve producten dienen te zijn, mogen ze ook geen nadelige gevolgen hebben voor het milieu of de gezondheid van de klant en de monteurs. Om die reden dienen de producten toegelaten te zijn door het CtgB. Denk bijvoorbeeld aan:

- Geen kleverige werkstofresten in het interieur van de auto
- Geen allergie-opwekkende werkstoffen
- Geen schadelijke bestanddelen
- Geen verboden desinfectiemiddelen

HOE BIEDT U DEZE SERVICE AAN?

De laatste vraag die beantwoord dient te worden, is hoe u deze service aanbiedt aan de klant. Over het algemeen zit de klant namelijk niet te wachten op extra kosten of verkooppraatjes om een product onder de aandacht te brengen.

Het moment waarop u de service aanbiedt is dan ook cruciaal. Is dat bij het maken van een afspraak, wanneer de klant de auto komt afleveren of tijdens de onderhoudsbeurt? Dat verschilt per situatie en of uw klant zelf klaagt over bijvoorbeeld onaangename geuren, snel beslagen ruiten of bijgeluiden.



VERWIJS NAAR DE KLANTGEGEVENS

In de gegevens van uw klant kunt u een hoop informatie terugvinden over de geschiedenis van de auto, onderhoudsbeurten, reparaties etc. Hiernaar verwijzen schept vertrouwen bij uw klant. Die weet dat zijn of haar voertuig bij u in goede handen is.

Bijvoorbeeld: "Meneer/Mevrouw De Jong, volgens de onderhoudshistorie van uw voertuig is het langer dan twee jaar geleden dat het aircosysteem van uw auto is gedesinfecteerd. Voor een goede werking van het aircosysteem, optimaal comfort en om veiligheids- en gezondheidsrisico's te voorkomen, adviseren wij u om bij elke pollenfilterwissel of minstens één keer per twee jaar het systeem te laten desinfecteren. Hierdoor wordt de kans op bacterie- en schimmelvorming in uw aircosysteem drastisch verlaagd."

INFORMEER OVER DE GEVOLGEN VAN SLECHT ONDERHOUD

Een andere manier is het informeren van uw klant over de gevolgen van een slecht onderhoud aan het aircosysteem. Hierbij is een onderscheid te maken tussen preventieve en reactieve informatie.

Preventief:

Het doorbranden van de ventilatormotor is een voorbeeld van preventieve informatie voor de klant over de gevolgen van slecht onderhoud. Een verstopt interieurfilter kan namelijk leiden tot een doorgebrande ventilatormotor omdat de luchtdoorstroming niet meer goed functioneert.

Reactief:

Er zijn ook gevallen waarin u de klant reactief informeert over de gevolgen. Dit komt omdat de klant, in de meeste gevallen, zelf al hinder ondervindt. Denk hierbij aan geurklachten, beslagen ruiten, bijgeluiden en gezondheids- of allergieklachten.

Bij het informeren van uw klant is het belangrijk om een aantal kernwoorden te gebruiken, zoals bijvoorbeeld desinfecteren, schimmels, bacteriën, muffe lucht en gezondheid. Deze kernwoorden verduidelijken uw streven naar klanttevredenheid. U denkt namelijk in het belang van de klant en niet in uw eigen belang. Door het gebruik van deze woorden legt u de nadruk op de nadelige gevolgen voor de klant, in plaats van op de voordelen voor uzelf.

Een aantal gerichte vragen zijn op zijn plaats als de klant navraag doet over het nut van uw service aanbod.

"Meneer/mevrouw De Jong, hoeveel waarde hecht u aan een gezonde en veilige lucht in de auto?"

geen enkele klant zal hier antwoorden: "**GEEN**"

"Meneer/mevrouw De Jong, hoeveel tijd zit u werkelijk per jaar in de auto? Met deze vraag zet u de klant aan het nadenken, hoeveel tijd hij of zij daadwerkelijk in de auto zit. Niemand wil zich in een slecht klimaat begeven dat negatieve gevolgen kan hebben voor de gezondheid.

Bij het stellen van vragen is het van belang dat er geen gesloten vragen worden gesteld. Dit zijn vragen waarop uw klant alleen met ja of nee kan antwoorden.

Dus geen:

"Meneer/mevrouw De Jong, we hebben een nieuw middel waarmee we de omgeving van uw pollenfilter reinigen. Zullen we dit bij uw auto toepassen? **"Nee!"**

"Meneer/mevrouw De Jong, wilt u de pollenfilteromgeving van uw auto laten reinigen? **"Nee!"**

Maar bijvoorbeeld wel:

Meneer/mevrouw De Jong, bij deze inspectie zullen we het pollenfilter van uw auto vervangen. Wij adviseren u nadrukkelijk om gelijktijdig de behuizing en aangrenzende kanalen van uw airco-installatie te laten desinfecteren, zodat echt alle schimmels en bacteriën worden verwijderd om eventuele negatieve gevolgen te voorkomen."

Vervolg dit met bijvoorbeeld één van de volgende vragen:

- "Ervaat u wel eens een muffe lucht direct na het inschakelen van de airco?"
- "Wanneer is voor het laatst de airco van uw auto gedesinfecteerd?"
- In het u bekend dat een vochtige en vervuilde airco een bron kan zijn van bacteriën en uw gezondheid kan beïnvloeden?

Kortom, de vragen die u stelt en de manier waarop u dat doet zijn van cruciaal belang om de klant uiteindelijk te overtuigen dat reiniging van de behuizing en aangrenzende kanalen grotere problemen op de lange termijn voorkomt.

MEER OMZET DOOR GERICHT ADVIES

De airco is dus ideaal om meer omzet te genereren tijdens een onderhoudsbeurt. Klanten zijn zich niet bewust van de vervuiling die in de airco-installatie ontstaat bij slecht onderhoud en het is eenvoudig en snel te verhelpen.

Door bij verschillende situaties klanten te informeren over de gevolgen en te adviseren over de oplossing, vergroot u de klanttevredenheid en verhoogt u de omzet. Wij hopen u met dit ebook te kunnen helpen om een ommekeer teweeg te brengen in uw dalende omzet uit aftersales.



Ontdek hoe ATA Autobedrijven de winst per monteur heeft verhoogd door preventieve reiniging van het aircosysteem

LEES HIER DE CASE STUDY