



# NIEUW WERK

Verkoop van reparatie en onderhoud

Mei 2017

## Nieuwe taak: verkoop van reparatie & onderhoud (1/3)

### Aanleiding:

Door toenemende kwaliteit van voertuigen, veranderend klantgedrag, toenemende prijsdruk etc. zijn de marges in de mobiliteitssector beperkt. Daarnaast doet ook digitalisering in toenemende mate haar intrede in het mobiliteitsbedrijf. Dit brengt grote investeringen met zich mee. Aangezien veel bedrijven hun geld vooral in de after sales verdienen is het wenselijk hier meer omzet uit te halen. Dit brengt het pro-actief verkopen van reparatie & onderhoud met zich mee, waarbij de klant een gevoel van optimale service overhoudt.

Dit brengt ondernemerskeuzes met zich mee omtrent het inhuren van kennis, of juist het willen ontwikkelen van kennis bij bestaand personeel. Hierbij speelt mee hoe vaak de taak voorkomt in de werkzaamheden. Hoewel er op dit moment nog geen detacheerders zijn voor het (tijdelijk) inhuren van after sales specialisten behoort dit wel tot de mogelijkheden. Bijvoorbeeld rondom vakantiechecks en bandenwisselweken. Door het raakvlak met zowel klantzijde als werkplaatszijde van het bedrijf, is de kans groter dat deze kennis bij voorkeur intern ontwikkeld wordt. Dit brengt ook keuzes voor vakmensen met zich mee, zoals: kan en wil ik deze taak ook uit kunnen oefenen?

### Taakomschrijving:

De taak verkoop van reparatie & onderhoud begint bij het analyseren van klant- & voertuiggegevens: "wat is de verwachte kilometerstand, wat zijn terugkerende klantwensen en welke werkzaamheden horen daar bij?". Om vervolgens de klant actief te gaan benaderen en met hen hierover in gesprek te gaan. Hierbij hoort ook het doorvragen naar wensen en opvallendheden en het actief onder de aandacht brengen van preventief onderhoud. Als een voertuig eenmaal in de werkplaats staat, kunnen meer onvolkomenheden aan het licht komen dan op de werkorder staan. Afstemming met en toestemming van de klant zijn hierbij een vereiste om alle werkzaamheden ook daadwerkelijk aan de klant te kunnen doorberekenen. Cruciaal hierbij is het goed kunnen uitleggen wat er moet gebeuren, waarom dat belangrijk is, wat daarbij komt kijken, wat dat ongeveer gaat kosten en de klant daarbij continu het gevoel te geven: "Hé ze denken met me mee en geven me echt individuele aandacht zonder dat ze me daarbij iets willen opdringen". De taak vraagt naast het kunnen analyseren van gegevens en technisch inhoudelijke kennis, ook om een commerciële mind set en vooral het goed kunnen omgaan met klanten.

## Nieuwe taak: verkoop van reparatie & onderhoud (2/3)

### Taken:

- Op basis van klant- & voertuiggegevens kunnen voorspellen van reparatie & onderhoud behoefte en/of noodzaak
- Communiceren (face-to-face, telefonisch, online) met klanten
- Het (samen met werkplaatsmedewerkers) zien van (extra) kansen voor reparatie & onderhoudswerkzaamheden en hier naar de klant toe actie op ondernemen bv. in de herfst met een klant bespreken of hij het vervelend vindt dat zijn ruitenwissers strepen achterlaten en of hij die dan vervangen wilt hebben
- Kennis en ervaringen delen binnen het bedrijf over concrete vragen en voorbeelden die je hebt, zoals het verkopen van een nieuwe accu net voor de winter

### Vaardigheden:

Om deze taak te kunnen uitoefenen, moet de vakmens beschikken over de volgende vaardigheden:

- Het doorgronden van informatiebronnen om verkoopkansen te signaleren
- Commercieel zeer vaardig zijn om extra werkzaamheden te signaleren
- Goed luisteren naar de klant en met hem in gesprek gaan over de aard van het probleem/behoefte van de klant om hier zo goed mogelijk op aan te sluiten
- Oprechte aandacht voor de klant hebben in plaats van te redeneren vanuit de techniek/het product
- Goed samenwerken met werkplaatsmedewerkers die alle technisch inhoudelijke kennis hebben
- Communicatief vaardig zijn om samen met werkplaatsmedewerkers de werkzaamheden te bespreken
- Communicatief zeer vaardig zijn om de (extra) werkzaamheden aan de klant uit te leggen en te bespreken
- Aan collega's uitleggen wat je in contact met werkplaatsmedewerkers en klanten tegenkomt en hoe je dat hebt aangepakt

## Nieuwe taak: verkoop van reparatie & onderhoud (3/3)

### Talenten:

Om vakmensen met succes, gemak en plezier deze taak uit te laten oefenen helpt het als ze beschikken over de volgende talenten (O.b.v. Dewulf & Beschuyt):

Ontstaansbegrijper: gaat op zoek naar de voorgeschiedenis en legt de achterliggende context uit

Planmaker: stelt concrete doelen en acties

Rots: is zelfverzekerd

Sfeervoeler: kan anderen goed "lezen" en aanvoelen

Meetrekker: geniet ervan anderen te enthousiasmeren en te inspireren

### Waar te vinden:

De taak verkoop van reparatie & onderhoud komt ook voor in sectoren waar reparatie en onderhoud van consumentenartikelen plaatsvindt, zoals witgoed, bruingoed, computers, muziekinstrumenten etc. Maar ook bij reparatie en onderhoud in business-to-business sectoren zoals vorkheftrucks, productie- & bouwmachines, liften etc.

Je kunt deze mensen vinden in de mbo opleidingen "Handel & ondernemen" en "Economie". Voorbeelden van opleidingen zijn: commercieel medewerker binnendienst, eerste verkoper, verkoopspecialist. In HBO opleidingen zijn deze mensen bijvoorbeeld te vinden in de hbo opleidingen "Automotive business management", "Commerciële Economie". Kies je als ondernemer voor hbo- denk en werkniveau, dan moeten zowel de taak als de functie die deze persoon uitoefent wel voldoende uitdaging bieden. Is dit niet het geval dan is de kans op verloop vrij groot.

Opdrachtgever: OOMT  
Waterveste 1A, Houten  
Postbus 491, 3990 GG Houten  
T (030) 63 54 019  
E oomt@oomt.nl  
I www.oomt.nl

Uitvoerder: Innovam  
dr. Eric van 't Hof  
drs. Bram Wolf  
drs. Karin Ockhuysen

Datum: Mei 2017

© 2017 OOMT

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of worden openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, internet, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van OOMT. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.