

# “Betrokkenheid het grootst bij nacalculatie”

Het aantal transporteurs dat met Euromaster zaken doet op basis van een contract groeit sterk. “Het gaat erom dat je samen met de klant de bandenkosten zo laag mogelijk houdt”, zegt Euromaster’s sales manager Johannes Bos. Hij sluit niet uit dat daarvoor in de toekomst zelfs chauffeurstrainingen zullen worden aangeboden. Verder gaat men de klanttevredenheid meten.

De integratie van de vorig jaar door Euromaster overgenomen Viborg-keten is vrijwel geheel afgerond. Het aantal vestigingen van Euromaster in Nederland

ligt nu op 120. Men heeft Nederland opgedeeld in 21 regio’s met ieder een eigen hoofdvestiging. In totaal houden 85 hoofden gewone vestigingen zich met bedrijfsauto’s bezig. Op Europees niveau is Euromaster nu met 1800 vestigingen de grootste in zijn soort.

Witte vlekken op de Europese Euromasterkaart zijn Italië, België en de nieuwe EU-lidstaten. Bos gaat ervan uit dat dat probleem medio 2006 zal worden aangepakt.

Het beleid van Euromaster is al geruime tijd om een verschuiving te bewerkstelligen van bandenverkoop naar service. De praktische uitwerking van dat beleid is om meer klanten te bedienen via Truck Support. Binnen Truck Support kent Euromaster drie contracten: een servicecontract waarbij de klant per verricht onderhoud een factuur ontvangt, een bandenservicecontract op basis van nacalculatie en een contract met een vaste prijs per kilometer. Bos: “Op dit moment zien we de sterkste groei in de contracten op basis van nacalculatie. De praktijk wijst uit dat bij die contractvorm de betrokkenheid van de klant het grootst is. Op die manier functioneert Euromaster het best als partner in het proces om de kosten van de transporteur te bewaken.”

Bos vervolgt: “De groei van het aantal Truck Support contracten doet zich vooral voor bij wagenparken van 50 tot 500 trucks. Bij vloten van meer dan 500 eenheden gaat het vaak om internationaal opererende transporteurs. Die doen veelal rechtstreeks zaken met de bandenfabrikanten. Wij komen daar hooguit in beeld als service provider.” In het segment van de kleinere transportondernemer en met name de eigen rijder ziet Euromaster weinig groei voor contract-onderhoud. Het aantal voertuigen binnen Truck Support lag vorig jaar nog op 5000. Bos verwacht eind dit jaar op 12.000 eenheden uit te komen. Voor de rapportage over de banden die via Truck Support worden onderhouden heeft Euromaster bewust niet gekozen voor een grootschalige internettoepassing: “Ik heb ook niet de indruk dat alle bandenfabrikanten even succesvol zijn met zulke systemen. Wij hebben de ervaring dat een paar keer per jaar een A4tje voldoende is. Wil de klant over de banden onder een bepaald voertuig meer weten, dan kunnen we hem alle gewenste informatie uiteraard à la minute leveren!”

Loopvlakvernieuwing blijft belangrijk. Eerder dit jaar werd een deel van de Euromaster loopvlakvernieuwingsactiviteiten overgedragen aan de Franse loopvlakvenieuwer Pneu Laurent. De nieuwe situatie is dat Michelin-dochter Pneu Laurent vanuit twee fabrieken de hele Europese markt met zowel warm als koud vernieuwde banden belevt. Het gaat daarbij om loopvlakvernieuwing op basis van de merkarkassen die daarvoor in aanmerking komen. Daarnaast is er uiteraard Michelin’s eigen Remix vernieuwingsproces dat alleen wordt toegepast op Michelin-karkassen. Euromaster biedt beide aan. Bos beseft dat het belang van de loopvlakvernieuwde truckband de laatste jaren sterk is teruggelopen, hoewel binnen Euromaster Nederland de ver-



Nacalculatie

**Johannes Bos: “Op dit moment zien we de sterkste groei in de contracten op basis van nacalculatie. De praktijk wijst uit dat bij die contractvorm de betrokkenheid van de klant het grootst is.”**

houding verkochte nieuwe banden versus vernieuwde banden nog altijd tegen de een op vier ligt. Bos schrijft de ontwikkelingen op het gebied van loopvlakvernieuwing toe aan de opmars van de goedkope banden van b- en c-kwaliteit, maar ook aan de toegenomen kwaliteit van loopvlakvernieuwde banden. Bos: “Tegenwoordig worden loopvlakvernieuwde banden vaak ook geherprofileerd, waardoor de kilometerprestatie maar zo met 50.000 toeneemt.” Bos is van mening dat loopvlakvernieuwing toekomst heeft mits aangeboden als een compleet pakket samen met de nieuwe band en herprofilieren. Voorop staat dat de kwaliteit van de vernieuwde band van hoog niveau moet zijn. Euromaster schrijft kwaliteit in het algemeen hoog in het vaandel. Om vast te kunnen stellen hoe Euromaster op dat gebied bij haar klanten scoort heeft men het NIPO opdracht gegeven een groot klanttevredenheidsonderzoek op te gaan zetten. ■

P.C. Wieman

*“Wij hebben de ervaring dat een paar keer per jaar een A4tje voldoende is.”*