

Geen reden om te klagen in de autoschadebranche

Een gemotiveerd team van 13 specialisten zorgt ervoor dat klanten daadwerkelijk geholpen worden. "Dit doen we onder andere met onze no-nonsense Amsterdamse mentaliteit," vertelt Bob van Willigen, bestuurder bij ASN Autoschadeservice Karnekamp.



Soms kunnen klanten verhit binnenkomen. Meer dan logisch, vindt van Willigen, want schade kan behoorlijk wat emoties oproepen. Om klanten rustig naar buiten te sturen, probeert het team hen altijd met empathie te benaderen. "We proberen hen te sturen door van toegevoegde waarde te zijn, zodat we een oplossing bieden die niet alleen korte termijnbestendig is, maar juist op de lange termijn volstaat." Bij particulieren zorgt het team ervoor dat de oplossingen niet te duur zijn. Zo bieden zij bijvoorbeeld gebruikte onderdelen aan.

VERWACHTINGEN RONDOM DE SERVICE

ASN Autoschadeservice Karnekamp staat voor vakmanschap en beschikt over de vereiste certificeringen. Het bedrijf biedt vier jaar garantie op herstelde delen en werkt met de beste gereedschappen. In de afgelopen 50 jaar is er veel veranderd. Denk aan reparatietechnieken, maar ook verwachtingen rondom de service. "Klanten verwachten een vervangende wagen mee te krijgen en voldoende informatie. Natuurlijk moeten we op tijd leveren. De branche is transparanter geworden en we doen meer voor minder en met minder." Het bedrijf doet aan klanttevredenheidsonderzoeken om feedback op te halen en scoort nog altijd in diverse categorieën rond de 8,5 op een totale score van 10.

POSITIEF INGESTELD

Dagelijks is er veel te doen en het team gaat creatief te werk. Zo heeft ASN Autoschadeservice Karnekamp een partnership met Point S Amsterdam Zuid Oost, aanbieder van autobanden en uitlijnservice, om efficiënte kruisbestuivingen te verzorgen. "Er is geen reden om te klagen in de autoschadebranche, dus laten we dat niet doen. We zijn positief ingesteld en proberen het maximale eruit te halen om klanten te binden en ons netwerk te vergroten." Wie op de hoogte wil blijven, kan dat eveneens via de Facebookpagina doen. <<

QUICK SCAN

HÉT PROBLEEM VAN DE MARKT

» De branche kampt met overcapaciteit en de marges staan onder druk. Soms is er te weinig werk omdat de mobiliteitsbehoefte van jongeren veranderd is. Zij halen later hun rijbewijs en delen steeds vaker een voertuig met anderen. Daarnaast zijn het aantal schadegevallen behoorlijk teruggedrongen, onder andere door de geavanceerde parkeersensoren.

ONZE VISIE

» Bewaak kwaliteit en ontzorg klanten om hen te behouden. Kom snel tot het gemeenschappelijke doel.

UW OPLOSSING

» Biedt extra zorg. Geef in één keer de prijsopgave en reparatiemethode door. Haal de wagen bij de klant op en breng die terug. Een grote groep klanten bestaat uit verzekeraars en leasemaatschappijen, kortom B2B. Vooral voor consumenten, dus B2C, houden we de drempel laag, door kosteloos advies te bieden. Soms kunnen we problemen bij oude wagens zelfs gratis oplossen.



ASN AUTOSCHADESERVICE KARNEKAMP

Kuiperbergweg 30
1101 AG Amsterdam
Telefoon 020 - 697 26 46
E-mail karnekampamsterdam@asnmail.nl