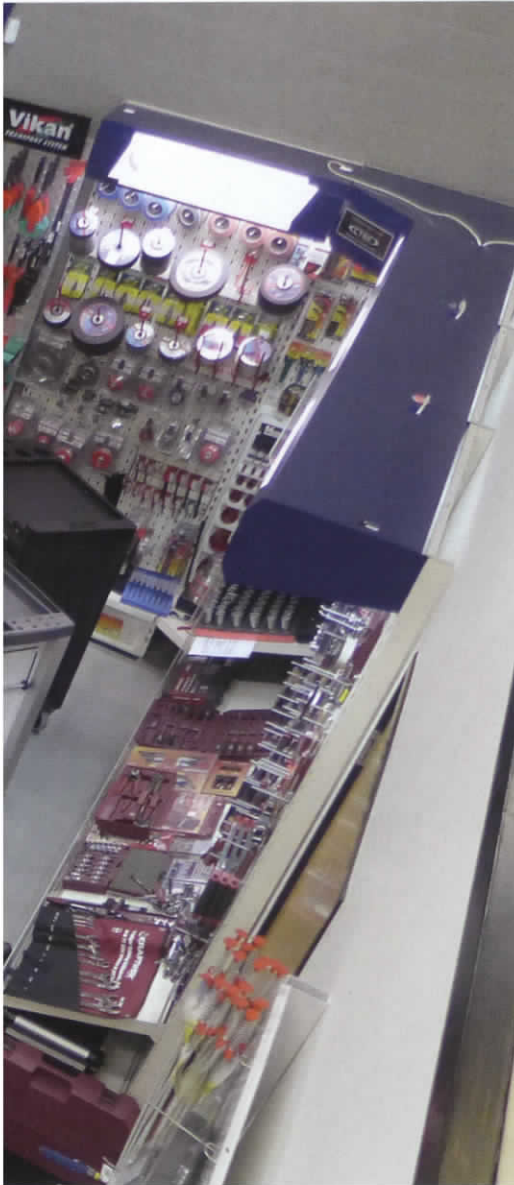


Interview AMC Automaterialen, Frans Westerman 'Onderdelen zoeken, dat is ons vak'

Bij Auto Materialen Centrum Zeist, ofwel AMC Zeist, staat de specifieke vraag van de klant voorop. De kennis van de medewerkers en de samenstelling van het assortiment zijn afgestemd.

Het bedrijf van Frans Westerman bestaat binnenkort twaalf-en-een-half jaar. Destijds is hij er mee begonnen omdat de kans zich voordeed. "Ik ben jarenlang bedrijfsleider geweest in ditzelfde pand", vertelt hij. "Dit was een van vier vestigingen van mijn toenmalige werkgever." Een aantal jaren nadat Westerman bij die werkgever was vertrokken, werd de vestiging aan de Aalscholverslaan van de hand gedaan. "Daarmee kreeg ik de kans om het pand te huren en voor mezelf te beginnen. Die kans heb ik aangegrepen." De zaak ging voortvarend van start. "De spullen gingen er al uit voordat het pand goed en wel was ingericht", zegt Westerman. "Ik begon klein, met alleen een chauffeur erbij. Maar al gauw moest ik balie-medewerkers aan gaan nemen. We bedienen nu een vaste groep klanten in een straal van twintig kilometer om Zeist heen."



Kleine moeite

De klantenkring is door de jaren heen solide en trouw gebleken. De economische recessie heeft op hen geen vat gekregen. “Je merkt wel dat het moeilijker wordt in de sector, hier in de regio zijn ook diverse autobedrijven gestopt, maar toevallig zijn dat geen klanten van ons. Ik merk dus eigenlijk maar weinig van een teruggang in de aftersalesmarkt. Ik zie wel dat er bij verschillende van onze klanten een wisseling van de wacht is, dat bedrijven nieuwe eigenaren krijgen. Maar ja, die blijven dan toch bij ons kopen.”

De trouw van zijn klanten heeft alles te maken met de service die AMC Zeist verleent, zegt Westerman stellig. “We doen heel veel om het onze klanten naar de zin te maken. We pikken op onze bezorgroutes spullen op bij andere leveranciers, zoals bij dealers, om die ook bij onze klanten te bezorgen. Het is een kleine moeite en je doet de klant er een groot plezier mee. Voor Frans Westerman staat het belang van de klant voorop. Niet alleen zijn klant, maar ook de consument. “Want de klant van mijn klant is ook mijn klant”, zegt hij.

Zelfstandigheid voorop

AMC Zeist is nu twee jaar aangesloten bij GroupAuto Nederland. Voor Frans Westerman was het de overeenkomst tussen GroupAuto en Havam, in oktober 2013, die de doorslag gaf. “Destijds kocht ik al veel in bij Havam. Dus toen Sator preferred supplier werd van GroupAuto kon ik lid worden van GroupAuto en tegelijk doorgaan met inkopen bij Havam. Dat heb ik toen gedaan.” Voor Westerman staat zelfstandigheid voorop. Want een zelfstandige grossier kan meer bieden dan een filiaal in een keten, is zijn overtuiging. “De medewerkers werken hier bijvoorbeeld al heel lang. Onze klanten krijgen dus steeds dezelfde mensen aan de telefoon.”

Die telefoon is ook heel belangrijk voor de bestellingen. “Wel 70 procent van de bestellingen wordt telefonisch gedaan”, zegt Westerman. “Dat is ook goed, want dan kan de klant in overleg met onze baliemedewerker het goede onderdeel bestellen. Daar kan geen internetbestelsysteem tegenop. Dan worden nog vaak verkeerde onderdelen besteld. Want onderdelen zoeken is een vak en wij beheersen dat.” Want als grossier met veel ervaring kennen de mensen van AMC Zeist alle details van het onderdelenvak. “Er belt dan bijvoorbeeld iemand voor een luchtfilter van een Suzuki Swift. Dan vragen wij waar de antenne zit”, vertelt Westerman. “De garagist snapt natuurlijk niet waarom we dat vragen. ‘Op het dak’, zegt hij dan. Maar waar op het dak? Want als de antenne voor zit, komt de auto uit Japan. Zit de antenne achter op het dak, dan komt hij uit Hongarije. En dat maakt uit voor het luchtfilter dat je er in gebruikt.”

Gereedschap uitlenen

Wat heel belangrijk is, zegt Westerman, is dat hij het assortiment aanpast aan de lokale markt. “We zijn continu bezig met de voorraad. Een klant van ons is bijvoorbeeld gespecialiseerd in Honda. Dan zorgen we dus dat we zo veel mogelijk Honda hebben liggen. We varen dus niet blind op het voorraadvorstel van de leverancier maar we hebben een op maat gesneden pakket voor onze klanten.”

AMC Zeist is bovendien ook actief met het uitlenen van gereedschap. “We waren één van de eersten die daarmee begonnen”, zegt Frans Westerman. “Na ons zag je dat allerlei andere bedrijven dat ook gingen doen.” Het uitleveren is gewoon een service aan het autobedrijf, maar maakt ook het leven van de grossier wat makkelijker, vindt Westerman. “Er zijn bijvoorbeeld bepaalde koppelingen die je het beste met speciaal gereedschap monteert. Een garage die dat gereedschap niet heeft, kan fouten maken bij de montage. Dat geeft gedoe met garantie-afhandeling. Dat kun je allemaal voorkomen door ze het benodigde gereedschap uit te lenen.” Het gereedschap kost bovendien niet zo enorm veel geld, en soms leidt uitlenen ook tot een verkoop van het gereedschap. “Bij een grote automaterialenketen werkt dat niet. Je kunt daar niet bepalen dat al je vestigingen al dat gereedschap hebben liggen. Maar bij een zelfstandige grossier zoals wij zijn, kan het prima.”

