

Proefritaanhuis.nl

'Out of the box' is succesvol

Strak in 't pak met blinkend horloge in de showroom de laagste autoprijs beloven, daar ging Johan in 2012 al aan voorbij. Op eigenzinnige, maar authentieke wijze voer hij een andere koers om zijn autobedrijven klaar te stomen voor de toekomst: service. En daar ging hij ver in, toen al. Zo ver, dat klanten hem soms niet geloofden. "Komen jullie echt vanuit Friesland naar Limburg om ons te laten proefrijden in die auto en dat kost niets?" Nee, het kost niets. Andere autobedrijven verklaarden hem voor gek want 'dat kan toch niet uit?'. Johan wist echter wat hij deed en zette door om proefritaanhuis.nl in de markt te zetten. Zijn 'out of the box' denken én doen werd een succes. Een coronacrisis kon hij niet zien aankomen, maar dat proefritaanhuis.nl nu al acht jaar succesvol is, krijgt in deze tijd een nog grotere betekenis. Zeker nu andere autobedrijven ook beginnen met een proefrit aan huis.

Delen om te vermenigvuldigen

Johan Tuinstra, eigenaar van Pheifer Holding met daaronder de autobedrijven Pheifer in Sneek, Synyco in Franeker en Esgee in Harlingen die samen proefritaanhuis.nl aanbieden, is niet bang voor concurrentie: "Ik vind het mooi om te zien dat collega-bedrijven zich nu ook realiseren dat service allesbepalend is. Ik deel mijn kennis en ideeën graag. De uitspraak 'je moet kunnen delen om te vermenigvuldigen' heb ik altijd in mijn achterhoofd en dat breng ik in de praktijk om mezelf en anderen te laten groeien. Zo kom je veel verder, dat zien we nu wel weer."

“ Emotie laat zich niet dwingen ”

Zeer hoog slagingspercentage

Proefritaanhuis.nl wordt zeer gewaardeerd, zo blijkt uit de uitmuntende reviews die klanten achterlaten na hun ervaring met proefritaanhuis.nl. Dankzij de vergaande service en flexibiliteit van de medewerkers, gaat maar liefst 8 van de 10 proefritten over tot aankoop. Nu mensen aan huis gekluisterd zijn door het coronavirus, nemen de aanvragen nog meer toe. Flexibel en doortastend als ze zijn, heeft proefritaanhuis.nl ook de aanpassingen om aan de coronamaatregelen van het RIVM te voldoen snel geregeld. Zo kan men ook nu veilig in vertrouwde omgeving een proefrit maken. De kennismaking is zonder hand schudden iets minder persoonlijk dan ze gewend zijn, maar de service blijft onveranderd.

Een stapje verder durven gaan

Toen de digitale trein op stoom kwam, stapten autobedrijven Pheifer, Synyco en Esgee vroegtijdig in. Ze onderzochten waar een goede online showroom aan moest voldoen en zorgden dat ze dit toptop voor mekaar hadden. Van fotografie tot aan klantcontact: het klopte en ze sleepten er diverse prijzen mee in de wacht. Toch bleef Johan zich ervan bewust dat een auto volledig online kopen niet reëel is.

Een auto is emotie, die wil je real life ervaren. Dat kan in de showroom, maar Johan wilde nog een stapje verdergaan. De ligging van de autobedrijven in Sneek, Franeker en Harlingen is niet voor iedereen om de hoek, maar zo moest het wél voelen. De auto moest dus naar de klant komen in plaats van andersom! Zo ontstond proefritaanhuis.nl. De juiste balans tussen online en offline verkoop, toegankelijk in heel Nederland. Ervaring leert dat men onder de rivieren graag een auto koopt vanuit Friesland: de nuchtere, toegankelijke manier van communiceren zonder poespas schept vertrouwen. Precies waar de klant behoefte aan heeft als die een auto zoekt. Als die dan ook nog eens gratis wordt gebracht voor proefrit, maakt dat de ultieme beleving bij het vinden van een nieuwe auto compleet.

Spraakmakend

Proefritaanhuis.nl is onderscheidend door het simpel te houden. Op de website staat het ruime occasionaanbod van de drie autobedrijven. De foto's zijn een lust voor het oog en laten niets aan de verbeelding over: klanten weten soms meer van de auto dan de verkopers. Met een druk op de knop wordt de proefrit aangevraagd; de verkoper neemt daarna telefonisch contact op om deze in te plannen. Dit is 7 dagen per week, 24 uur per dag in heel Nederland mogelijk. Klanten geloven dat vaak niet eerder totdat de auto gearriveerd is. De reacties op dat moment zijn dan ook spraakmakend. Terwijl de klant alle tijd heeft om in vertrouwde omgeving een proefrit te maken, beoordeelt proefritaanhuis.nl de eventuele inruilauto. Als die er niet is, wordt ander tijdverdrif gezocht: de klant krijgt alle tijd om de auto te ervaren. Daar hang je geen tijdslimiet aan; emotie laat zich niet dwingen.

Topsporter in automotive

Net als in de topsport, gaat succes in de autowereld gepaard met ervaring en training. Ervaring kreeg Johan al op

jonge leeftijd met een pot autopoets in zijn handen. Hij keek de kunst af van toenmalige verkopers en besepte dat geen enkel verkooppraatje kon tippen aan de kracht van excellente service. Trainen doet hij door de Amerikaanse autobranche op de voet te volgen en Webinars en congressen voor de automotive bij te wonen. Hij houdt ogen en oren open voor ontwikkelingen, maar daarna begint het pas: actie. Proberen, leren en verbeteren om de beste te worden. Dat betekent vallen en opstaan, net als topsport. Maar als je niks doet, word je zeker niet beter. Johan: "Je moet het ook leuk vinden en dat geluk heb ik. Ik geniet van de samenwerking met het team, oprechtheid en de verbinding tussen mensen. Ik ben een verbinder en dat zorgt ervoor dat ik veel plezier haal uit wat ik doe. Zo is het makkelijker om de beste te worden, zonder dat daar primair de focus op ligt."

Van proefrit tot aankoop: een fluitje van een cent

De telefonische afstemming is voorafgaand dusdanig, dat de auto arriveert met order. Wil de klant de auto houden na de proefrit, dan is de aankoop met een handtekening een feit. Tenaamstelling, vrijwaring, het garantie-certificaat: alles wordt op dat moment digitaal verzonden. De verzekering van proefritaanhuis.nl is een aanvullende optie; de groene kaart is dan direct binnen. Ook daarin gaan ze een stapje verder. Dat levert in veel gevallen grootste verwondering op bij klanten. De chauffeurs van proefritaanhuis.nl maken in heel Nederland mensen blij en dat levert geweldige verhalen op die ze na afloop enthousiast met het team delen. Johan schrijft deze belevenissen op; ze zijn het bewijs van de enorme kracht van goede service in combinatie met oprechte verbinding. Daarmee maak je het verschil, zeker in deze tijd!

Interview, tekst en opmaak:
Content met Corien
Mei 2020