

‘Wat is er nou mooier dan een tevreden klant?’

**DE ZOEKTOCHT
NAAR EEN
GARAGE 2.0**

Echt kritisch zijn we meestal niet bij het uitkiezen van een garage. Grote kans dat ook jij je auto altijd naar dezelfde garage brengt, omdat deze dichtbij of goedkoop is. Maar hoe weet je nou écht zeker wat de beste keuze is?

Tot voor kort was dit lastig te beoordelen. Nergens een onafhankelijk platform waarop je de autobedrijven met elkaar kunt vergelijken. Toch vreemd, zeker in een tijd waarin we massaal alles met elkaar delen en beoordelingen achterlaten op sites als IENS, Zoover en Tripadvisor. Dat leuke hotelletje aan de kust boek je toch sneller als de recensies lovend zijn en je reserveert liever niet bij dat ene restaurant als voorgaande bezoekers dat sterk afraden. In garageland bleef het echter stil.

Gat

Hoog tijd om dit gat op te vullen, zo dacht Dries van den Bos, bedenker van de website ANWB Garagereviews. ‘Op dit onafhankelijke platform staan alle garages van Nederland. Hier vind je beoordelingen en kun je je eigen autobedrijf reviewen. Zo proberen we automobilisten te helpen bij het kiezen van een goede en betrouwbare garage.’ De site, sinds april 2014 online, stroomt steeds voller met beoordelingen. Het uiteindelijke doel is om alle garages in Nederland te kunnen vergelijken op basis van reviews van consumenten. ‘Zo ver zijn we nóg niet. We roepen daarom iedereen op om hun ervaring te delen. Want hoe meer beoordelingen, hoe waardevoller Garagereviews is.’

Openheid van zaken

Dat weten ze bij Automobielbedrijf Van Asch als geen ander. De garage in het Haagse Be Zuidenhout behoort tot de kopgroep wat betreft het aantal beoordelingen. Hans van Asch -sinds 1995 eigenaar van een in 1958 gestart familiebedrijf- is enthousiast over het innovatieve platform van de ANWB. Toch was de eerste kennismaking niet direct een harts-

HOE WERKT GARAGEREVIEWSONDERWEG?

Heel simpel. Zoek op anwb.nl/garagereviews je garage op, log in met je ANWB-account, Facebook of Google+ en laat een review achter.

tochtelijke. ‘Onze eerste review was niet bepaald positief: een voorval van jaren geleden. Ik heb toen toch even met de ANWB gebeld. Zij vertelden dat ze daar niks aan konden doen, maar gaven aan dat je de tool ook kunt omarmen. Dat hebben we gedaan.’

Hoe dan?

‘Wij sporen alle klanten aan om een beoordeling achter te laten op Garagereviews, positief of negatief. Wij willen als autobedrijf graag transparant zijn en dit is een mooi hulpmiddel om openheid van zaken te geven.’

En wat nou als uw bedrijf een slechte recensie krijgt?

‘Daar kunnen we dan van leren. Maar de feedback van de klant is tot nu toe bijna uitsluitend positief. Daar doen we ook ons uiterste best voor. Kwaliteit, aandacht en veiligheid staan voorop.’

De beoordelingen over uw garage zijn zeer lovend. Wat is uw geheim?

‘Een tevreden klant is voor ons het allerbelangrijkste. Kijk, op voorhand ziet de automobilist een reparatie niet altijd zitten; het kost eenmaal redelijk wat geld. Als je gaat shoppen, kom je met volle tassen thuis, dat is toch een ander gevoel. De klant geeft ons zijn vertrouwen en dat willen wij niet beschamen. Wij vertellen heel duidelijk wat we gaan doen en wat de kosten zijn. Door oprechte betrokkenheid willen we een band met de klant opbouwen. Als deze blij de zaak uitrijdt, is de kans op een positieve review groter. Maar we weten ook dat negatieve ervaringen de hele handel naar beneden kunnen trekken. Onze aandacht verslapt daarom nooit.’

Heeft Garagereviews iets aan uw manier van werken veranderd?

‘Ten eerste vinden we het vooral heel fijn en

**‘HET TILT
ONS
BEDRIJF
NAAR EEN
ANDER
LEVEL.’**



VERDIEN JE GARAGEREKENING TERUG!

Wil jij de rekening van je laatste garagebezoek terugverdienen? Geef dan een review over j ouw garage. Want als je een beoordeling plaatst op anwb.nl/garagereviews, maak je kans om het volledige bedrag van je laatste garagebezoek van de ANWB terug te krijgen.

interessant om te weten wat de klant van ons denkt. Daarnaast kunnen wij openheid van zaken geven aan de consument. Het tilt ons bedrijf naar een ander level. Naar mijn idee kiezen mensen tegenwoordig hun garage op een andere manier uit dan vroeger.'

Waarom merkt u dat?

'Leuk voorbeeld: laatst had ik twee klanten waarvan ik dacht, hoe komen die nou bij mij terecht? Wij zitten namelijk niet aan een doorgaande weg en moeten het niet van passanten hebben. Wat bleek nou, ze hadden in de buurt een teleurstellende ervaring gehad en zochten naar een andere zaak. Via Garagereviews kwamen ze bij ons uit. Dat is echt leuk om te horen.'

Raadt u automobilisten aan om gebruik te maken van Garagereviews?

'Zeker. Vergelijk het maar met IENS. Ik ga ook liever naar een restaurant met goede recensies. Hetzelfde geldt voor garages. Het is dan aan jezelf of je vindt dat de ander gelijk heeft. Ik ben in ieder geval blij met deze ontwikkeling en de positieve reacties. Want wat is er nou mooier dan een tevreden klant?' •

'VIA GARAGEREVIEWSONDERWEG KWAMEN ZE BIJ ONS UIT. ECHT LEUK OM TE HOREN.'



INNOVATIEF ONDERWEG MET DE ANWB

De ANWB helpt je graag als je onderweg bent. Met innovatieve producten en diensten wil de vereniging zijn leden voor, tijdens en na de reis zo goed mogelijk bijstaan. Blijf daarom op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en lees elders in dit magazine o.a. over de Connected Car, de Onderweg app, de Wegenwacht Fiets Service en de ANWB Visa Card.