

GEVAT

EG
Group



JULI 2019

#30

IN GESPREK MET...

EG GROUP

CHEVRON

De dynamische
Auto Borchwerf Groep

Samen komen
wij er altijd uit

Klaar voor de nieuwste
generatie motoren

ALTIJD OP ZOEK NAAR HET BESTE, VAN 2 WERELDEN

De technologische ontwikkelingen in de wereld gaan razendsnel, allemaal om ons leven comfortabeler te maken. Deze ontwikkelingen komen niet uit de lucht vallen. Ze komen voort uit eerdere zoektochten. Hoe kunnen we het de mens zo makkelijk en plezierig mogelijk maken? Maar zaten we daarop te wachten? Misschien in eerste instantie niet, maar nu het er is...

Een voorbeeld: jarenlang hebben we rondgereden zonder dat we het misten, maar als het even kan kopen we nu een auto met stoelverwarming. En tijdens dat rondrijden, ziet u dan nog iemand met een landkaart de weg zoeken? Technologische ontwikkelingen zijn niet meer weg te denken.

Maar... er is ook nog de andere kant van de medaille. Hoe goed systemen ons ook kunnen ondersteunen, als mensen willen we ook interactie met mensen. Die ons begrijpen en helpen waar gewenst. Als EG Group faciliteren we onze klanten met zowel service door mensen als innovatieve producten, om het u zo makkelijk mogelijk te maken. Zo kunt u binnenkort bijvoorbeeld online, op het moment dat het u uitkomt, uw bestellingen van brandstof en smeermiddelen plaatsen. Dat zijn voor u als klant eenvoudige handelingen die veel gemak en tijdswinst opleveren. En als u het gemak eenmaal hebt ervaren... dan wilt u niks anders meer.

Ook klanten die onderweg zijn, willen we het zo makkelijk mogelijk maken en bieden we -op snelwegen én op binnenwegen- faciliteiten die daarop inspelen, zoals SPAR winkels. Door internationale ervaringen leren we elke dag weer. Die ervaringen vertalen we door naar de andere landen. Waarbij het natuurlijk wel zaak is om de lokale behoeftes in ogenschouw te houden.

Als EG Group hebben we de overtuiging dat door het juist inzetten van de technologische mogelijkheden in combinatie met de menselijke ondersteuning we u als klant het optimale bieden.

Ik stel het zeer op prijs als u suggesties, vragen op- of aanmerkingen heeft over onze dienstverlening deze met ons deelt. Om het voor u nog beter en makkelijker te maken!

GEORGE ROBERTS
MANAGING DIRECTOR EG FUEL



ALTIJD WELKOM

22 jaar trouwe klant

Het is de tijd van het buitenleven: er zijn volop zomeractiviteiten, zoals sportevenementen, festivals, BBQ's en openluchttheatershows. Grote kans dat een deelnemer of bezoeker dan ook kennis maakt met Dixi, verhuurder van onder andere mobiele toiletten.

Pier Hollemans is een van de chauffeurs die ervoor zorgt dat de Dixi's op het juiste moment op de juiste plaats staan. En weer op het juiste moment opgehaald worden.

THUIS IN DE REGIO

Pier: "Vanuit standplaats Smilde verzorg ik met een Mercedes-Benz wagen met name de regio Friesland, Drenthe en de Noordoostpolder. Ik voel me ook thuis in deze regio. Komt misschien omdat mijn moeder uit Friesland en mijn vader uit Drenthe komt. Mijn 40 collega's verzorgen de rest van Nederland."

BEMAND EN ONBEMAND

"Ik ben volgens mij de chauffeur met de langste staat van dienst bij Dixi, namelijk zo'n 22 jaar. Het bijzondere is dat ik in die 22 jaar ook altijd bij Texaco en Firezone getankt heb.

Bij onbemande station als het moest, bij bemande als het even kon. Doordat ik zo vaak bij de Texaco stations langskom, ken ik ook de mensen die er werken. Dat voelt vertrouwd en levert leuke gesprekken op."

GENOEG TE PRATEN

"Omdat we in het noorden veel activiteiten hebben zoals de Elfstedentocht (fietsen), de TT in Assen en in juni de zwemtocht van Maarten van der Weijden, valt er genoeg te praten. Al duurt het soms maar een kwartiertje. Natuurlijk hoort daar ook een goede kop koffie en een lekker broodje bij. De relatie is dermate goed, dat ik ook wel eens naar binnen ga zonder dat er getankt hoeft te worden." ■



Auto Borchwerf Groep staat als een huis

Het effect van keuzes maken en doorpakken

De autowereld is van huis uit relatief traditioneel. Dat is de laatste jaren wel veranderd. De milieu/ fiscale maatregelen, de ontwikkeling van het elektrisch rijden, de consolidatie tussen de merken om forse investeringen te kunnen blijven doen; kortom een wereld die volop in beweging is. Veel van die dynamiek komt tot uiting in het gesprek met Arno Folkerts, Algemeen directeur bij de Auto Borchwerf Groep en Eelco Spaak, Lubes Manager Benelux EG Fuel.

AUTO BORCHWERF GROEP
VERZORGT VANUIT DE LOCATIES
ROOSENDAAL, HALSTEREN EN OUD GASTEL
DE VERKOOP EN DE SERVICE VAN



Arno: "Binnen onze groep werken circa 100 mensen. Ik zelf ben er in 2010 bij gekomen. Vanaf 2013 in de functie als Algemeen directeur. Hoewel we mooie groeicijfers behaalden tot en met 2015, werd in 2016 duidelijk dat het roer om moest. We waren te passief geworden, de bijna vanzelfsprekende groei had ons lui gemaakt. We maakten dat jaar ook verlies. Ik ben gaan sparren met een paar hulpbronnen wat mij weer scherper maakte. Met een geheel nieuwe en gestructureerde aanpak als gevolg. Daarbij hebben we afscheid moeten nemen van mensen die in 'de oude tijd' prima functioneerden, maar die niet meer in hun functie pasten in de nieuwe realiteit. Kijk, als het goed gaat is het misschien niet zo relevant, maar als het minder gaat, moeten er keuzes gemaakt worden. Iedere positie moet optimaal ingevuld worden."

HERHALEN, HERHALEN EN NOG EENS HERHALEN

"We hebben ruim de tijd genomen om nieuwe mensen te zoeken. Die tijd was mij ook gegeven door de eigenaren. Dat vertrouwen siert de relatie. Het is gelukt om een fantastisch samenwerkend team neer te zetten in een duidelijke structuur. Jonge mensen (grotendeels onder de 30 jaar-red.) die ambitie hebben om samen te groeien, staan aan de sales kant. Allemaal individuen die zich realiseren dat zij zich kunnen en moeten ontwikkelen. Door voortdurend daarmee bezig te zijn worden ze bijna als vanzelf goed en nog beter. Dat zien de klanten en dat vertelt zich vanzelf door."

Lees verder op pagina 6

"Het moest even tegenzitten, om het vervolgens beter te laten gaan"

— ARNO FOLKERTS, ALGEMEEN DIRECTEUR AUTO BORCHWERF GROEP

Eelco: “Deze aanpak spreekt mij zo aan, omdat eigenlijk elk groter wordend bedrijf dezelfde problematiek kent: van klein -en betrokken medewerkers- naar groter -en minder betrokken mensen. Als echter iedereen voor ogen houdt dat letterlijk elke persoon -intern en extern- ertoe doet, dan ontstaat er positieve dynamiek. Als er dan eens wat fout gaat, en dat gebeurt bij grote bedrijven natuurlijk ook, dan wordt er alles aan gedaan om die fout zo goed en zo snel mogelijk op te lossen.”

Arno: “Dat is ook de reden waarom wij met EG Group in zee zijn gegaan; hun producten en diensten zijn ogenschijnlijk vergelijkbaar met andere aanbieders, maar zij spreken onze taal.” Eelco: “Bij de start van de samenwerking, nu ruim een jaar geleden, hebben we heldere afspraken gemaakt. Daar houden beide partijen zich aan. Dan houd je de relatie ook goed. Wij hebben natuurlijk het voordeel dat we die afspraken ook na kunnen komen omdat we niet afhankelijk zijn van derden en daardoor een unieke service kunnen verlenen. We hebben alles in eigen hand: van het magazijn tot de voorraad, van de chauffeurs tot aan de auto's en leveren de bestelling binnen 48 uur. Meestal zelfs de volgende dag al. En we kennen de klanten omdat we regelmatig met hen aan tafel zitten.”

JACK RUSSEL METHODE

Auto Borchwerf Groep heeft natuurlijk een uitgebreide website en een ambitieuze marketingafdeling. Net als haar concurrenten. Arno: “Klanten oriënteren zich thuis meer dan ooit. Het aantal showroombezoeken van een potentiële klant is gedaald van ruim 5 naar 1,2. Mede daarom proberen de verkopers zo snel mogelijk een relatie op te bouwen met de klant door bijvoorbeeld mailreacties te voorzien van een ingesproken video boodschap. Met andere woorden, als iemand de showroom binnenkomt, dan is de voorselectie reeds gemaakt en is het voor de receptionisten en de verkopers zaak om de bezoeker optimaal te helpen bij de keuze. Wanneer er in dat proces een hobbels is, dan bespreken de leidinggevenden dat direct met de betreffende persoon. Face-to-face.



Eelco Spaak, Lubes Manager Benelux EG Fuel

VR 19 T/M ZO 21 JULI

DTM

TT Circuit Assen
www.ttcircuit.com

VR 20 T/M ZO 22 SEPTEMBER

British Superbikes

TT Circuit Assen
www.ttcircuit.com

ZA 28 T/M ZO 29 SEPTEMBER

MXGP/Motocross of Nations

TT Circuit Assen
www.ttcircuit.com

DO 10 OKTOBER

Ronald McDonald Rally

Zwolle
www.ronaldmcdonaldrally.nl

DO 7 NOVEMBER

Kennis tanken #2

Zuid-Nederland

**ÉÉN VAN DEZE EVENTS
BIJWONEN?
LAAT HET UW
ACCOUNTMANAGER
WETEN!**

**IN HET
VAT!**

We noemen dat de Jack Russel methode: direct corrigeren, want een week later is vergeten wat er ‘toen’ speelde. Deze aanpak lijkt confronterend en dat is het ook; want het maakt emoties los. Dat hoort er ook bij en kan alleen in een menselijke omgeving waar het doel is samen beter te worden. Dan pas wordt kritiek ook echt aangenomen van elkaar. Overigens wordt dit juist ook toegepast als iets heel goed gaat. Juist dan is het ook zaak dit te belichten zodat het nog meer een gewoonte wordt.”

SERVICEADVIES VOORKOMT VERRASSINGEN

Iedereen die zijn auto voor onderhoud naar de garage brengt moet erop kunnen vertrouwen dat zijn of haar auto in vertrouwde handen is en dat de mogelijke reparaties met zorg uitgevoerd worden. Arno: “Wij hebben ervoor gekozen om nog een stap verder te gaan: als de klant zijn auto komt afleveren voor onderhoud is er tijd ingeruimd voor de serviceadviseur, om samen met de klant door te lopen wat er potentieel gedaan moet worden. Met direct een bijbehorend prijsinzicht via de tablet. Dat voorkomt onaangename verrassingen achteraf. Natuurlijk nemen we contact op met de klant als we tijdens de werkzaamheden iets onverwachts tegenkomen, maar meestal staat de auto op het voorafgesproken tijdstip gewoon klaar. Zonder hinderlijk heen en weer gebel. Een duidelijke structuur in werkwijze en optimale transparantie staat voor ons voorop. Dat wordt door de klanten én het personeel hoog gewaardeerd.”

NUMMER 1 ÉN NUMMER 2

De vernieuwde aanpak heeft geen windeieren gelegd: Arno: “We zijn Audi Dealer van het jaar 2019 geworden. Een titel waar we met z'n allen zeer trots op zijn. Maar zeker zijn we net zo trots op de 2^e plaats in klanttevredenheid bij de Skoda ranking. Deze resultaten zijn behaald door ambitieuze en zeer gedreven mensen.

Je zou kunnen zeggen ‘van ZERO (2016) naar HERO (2019).’

TOEKOMST

De prijzen zijn de kroon op het plan van aanpak dat in 2016 is ingezet. De teams doen hun werkzaamheden onder leiding van gepassioneerde en bedreven leidinggevenden, de bedrijfsresultaten zijn goed. Valt er nog wat te wensen als Algemeen directeur? Ga je nu nog meer tijd besteden aan wielrennen en squashen? Arno: “Ik ben sinds kort nog 2 dagen werkzaam voor de Groep. Die afspraak heb ik in goede harmonie gemaakt met de eigenaren. Op deze manier blijf ik betrokken bij de ontwikkelingen die we samen hebben doorgemaakt. De andere dagen verhuur ik mij als spreker en trainer in verandermanagement. Dit doe ik samen met Paul Smit (www.folkertsensmit.nl). Onze keynotes en training gaan over zaken als samenwerking, verandering en innovatie. We koppelen hierbij de werking van het brein in een veranderende omgeving aan humor en verrassing. Want verandering werkt immers beter met passie dan uit noodzaak!”

AUTO BORCHWERF GROEP: DE IDEALE KLANT?

Eelco: “Wat mij zo opvalt, is dat dit bedrijf wordt gerund als een mensenbedrijf. Ze spelen op de lokale markt in op de lokale mensen. Dat spreekt mij zeer aan. Natuurlijk is schaalgrootte ook in de mobiliteitswereld noodzakelijk, net als in de wereld van brandstoffen en smeermiddelen, omdat de investeringen zo hoog zijn. De menselijke maat in de gaten houden is wat mij betreft hét onderscheid; auto's kun je overal kopen.” ■



Accountmanagers Cas & Anton in beeld

"Hoe kunnen we u helpen?"

Het was eerst even wennen aan elkaar. Visies moesten nog uitgewisseld en afgestemd worden. Nu, anderhalf jaar later, tijd om het net op te halen en de vangst te bekijken.

Cas Hefti (23 jaar): "Iedereen die broers en zussen heeft weet hoe het gaat: je bent het niet met elkaar eens, maar je moet het wel met elkaar zien te vinden. In het begin ging het tussen Anton en mij best wel stroef, omdat ieder van ons zijn eigen idee had hoe met de vraagstukken om te gaan. Dat kwam mede door onze verschillende achtergronden en ervaringen."

Anton Mol (28 jaar): "Ik had altijd het idee dat mijn toekomst in de automatisering lag. Totdat ik ruim tien jaar geleden de detailhandel in rolde. Het omgaan met mensen bleek veel beter bij mij te passen. Op enig moment zag ik op LinkedIn dat Julien Huisinga (Sales Manager Cards) een Accountmanager zocht voor Cards. Dat sprak mij aan en van het een is het ander gekomen."

Cas: "Met mensen werken heb ik altijd leuk gevonden. Dat heb ik ervaren toen ik in de horeca werkte. Daar kijk je weliswaar de mensen in de ogen en kun je goed inschatten hoe iemand in elkaar zit, maar door de juiste vragen te stellen, kunnen wij ook zonder die face-to-face situatie inschatten hoe we de klant goed kunnen ondersteunen. Daarbij realiseren we ons elke dag weer dat ons werk, maatwerk is. De fleetmaatschappijen, de vervoerders,

de zelfstandigen: ze hebben allemaal hun specifieke behoeften."

VRAAGBAAK VOOR BUITEN ÉN BINNEN

Cas en Anton zijn, samen met hun collega's die België en Frankrijk voor hun rekening nemen, dagelijks bezig met het ondersteunen van klanten. Hun service gaat nog een stap verder.

Cas: "We zoeken eigenlijk de hele dag de juiste antwoorden voor iedereen die vragen heeft. Anton voor klanten in het zuiden, ik voor de klanten in het noorden. Bij de groep mensen waar wij voor werken horen ook onze eigen mensen in de buitendienst. Zij zijn de hele dag onderweg en hebben minder tijd om specifieke zaken uit te zoeken. In de praktijk werkt deze vorm van samenwerking uitstekend."

Anton: "Door die intensieve samenwerking met de buitendienst, ben ik hun werk steeds meer gaan waarderen. Sterker, als de mogelijkheid zich voor doet, zou ik graag doorgroeien naar een buitendienstfunctie."

UW ACCOUNTMANAGERS VOOR AL UW VRAGEN



Cas Hefti

"Ik bel liever dan dat ik mail"

— CAS HEFTI,
ACCOUNTMANAGER



IN BALANS BLIJVEN

Letterlijk de hele dag achter het bureau en iedere vragensteller optimaal bedienen, vraagt ongetwijfeld veel van het duo. 'A sound mind in a sound body', hoe werken Cas en Anton daaraan? Cas: "Voor mij is crossfit dé manier om het de hele dag zitten te compenseren. Twee keer per week ga ik daardoor helemaal kapot, maar ik ga met een supergoed gevoel naar huis. Mijn uithoudingsvermogen wordt er steeds beter van. Die heb ik ook nodig omdat ik, naast mijn werk, de studie Bedrijfskunde volg."

Anton: "Ik probeer de balans in evenwicht te houden, door ook voldoende tijd aan mijn gezin (partner en 2 kinderen-red.) te besteden. Daarnaast kun je mij twee tot drie keer per week in de sportschool vinden. Door krachttraining ben ik weer in vorm gekomen en dat wil graag zo houden."



Anton Mol

"Samen komen we er altijd uit"

— ANTON MOL,
ACCOUNTMANAGER



RUIMTE VOOR VERBETERING

Als producten op elkaar lijken, als de prijzen vlak bij elkaar liggen en als de distributie vergelijkbaar lijkt, hoe zorg je er dan voor dat je klanten aantrekt en bij je houdt? Anton: "We opereren in een markt waar iedereen kan aanbieden. Als Accountmanagers kunnen we -samen met de mensen in de buitendienst- het onderscheid maken." "Cas: "We geven onszelf een 8, omdat er altijd ruimte voor verbetering is. Als je denkt dat dat je een 10 bent, word je arrogant en ga je fouten maken."

Anton: "Door voortdurend in gesprek te blijven leer je elkaar beter kennen en meer waarderen. Dat helpt om er samen altijd uit te komen. Zowel intern als extern. ■

TIME TO *Refuel*



WHEREVER YOU GO



CP-201IN-AP409MCP

TEXACO® SMEERMIDDELEN

MOTOROLIE

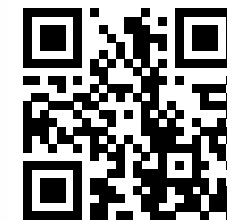
Het vloeibare onderdeel van de motor



Chevron ontwikkelt al meer dan 100 jaar smeermiddelen en additieven. Tegenwoordig dekt het productgamma aan smeermiddelen dat Chevron onder het productmerk Texaco Havoline op de markt brengt het overgrote deel van de meest populaire merken op de weg in Europa. Maar de ontwikkelingen staan niet stil.



Productnieuws
Havoline ProDS MG SAE 0W-20



Productnieuws
Havoline ProDS VB SAE 0W-20



KLAAR VOOR DE NIEUWSTE GENERATIE MOTOREN

Op zoek naar een lager brandstofverbruik (en daarmee gepaard gaande lagere uitstoot) ontwikkelt smeeroil zich richting producten met een lagere viscositeit. Recent is Texaco Havoline Pro DS VB 0W-20 geïntroduceerd, een product dat speciaal geschikt is voor de nieuwste generatie motoren van VAG (VW, Audi, Seat en Skoda) die een olie met VW 508/509 specificatie voorschrijven. Met het oog op het verder terugdringen van de uitstoot, hebben autoproducenten ingezet op lichtere motoren die een dunnere olie vereisen met optimale bescherming.

Een andere recente introductie is Havoline ProDS MG 0W-20 motorolie. Dit product is speciaal ontwikkeld om aan specifieke eisen van BMW, MB, Volvo en Opel te voldoen. Scan de QR codes voor meer informatie. Deze producten zijn geïntroduceerd als aanvulling op het al bestaande aanbod. Alle ontwikkelingen in motor- en daarmee smeermiddeltechnologie, maken het voor werkplaatsen echter wel steeds lastiger om een goed passend smeermiddelenprogramma 'op de plank' te houden. Het is niet altijd mogelijk om met een universeel product aan de totale vraag te voldoen. Het loont voor werkplaatsen sowieso de moeite om een

grondige inventarisatie te maken van het wagenpark dat ze servicen en daar het smeermiddelprogramma op af te stemmen. Zeker vaste klanten worden zo optimaal bediend. En komt er dan toch een keer een 'uitzondering' de werkplaats binnenrijden, dan zal die klant zeker waarderen dat exact het juiste product wordt toegepast.

PRODUCTSUPPORT

EG Retail helpt graag bij het bepalen van het juiste assortiment dat bij uw omstandigheden past. Chevron biedt daarnaast bovendien online diverse tools om exact het juiste product te kiezen voor elke specifieke toepassing. ■

EG GROUP IS 'AUTHORISED TEXACO LUBRICANT DISTRIBUTOR'

FOTOMOMENT

Genieten zonder verplichtingen

De EG Group skybox op TT Circuit Assen heeft een prachtige zichtlijn. Iedereen die de gelegenheid heeft genomen om voor een zinderende race naar Assen af te reizen, zal dat beamen.

Zo ook Tobias van Rees, die er onlangs te gast was. Tobias is oprichter en directeur van transportbedrijf Interlogic uit Oldenzaal. Tobias: "Wat mij zo beviel tijdens de dagen dat ik er was, is naast het uitzicht de ongedwongen sfeer en de uitstekende verzorging."

ANDERS DENKEN, ANDERS DOEN

Tobias: "Ik heb Interlogic in 2016 opgericht omdat ik veel ervaring in die branche heb en anderzijds omdat ik van mening ben dat je door het anders te doen kansen creëert. Dat blijkt in de praktijk ook zo te werken! We gaan met onze relaties aan tafel om te horen hoe we hen kunnen helpen met bijvoorbeeld kostenverlagingen."

NETWERKEN

"Natuurlijk moeten wij voor ons bedrijf ook potentiële relaties benaderen, dus netwerken is ons niet vreemd. Het fijne van mijn bezoek aan de skybox van EG was, dat er niets moest. Het was ontspannen; ik heb verschillende mensen gesproken, ook uit andere branches. Met degenen waarmee ik een raakvlak heb, zal ik zeker nog wel eens contact opnemen. Niet omdat het moet, maar omdat het past." ■



INTERLOGIC garandeert logistieke ontzorging van het allerhoogste niveau. Op basis van budget en planning van de klant zoekt zij de meest optimale vervoersoplossing. Interlogic maakt gebruik van verschillende type transporten.



colofon

GEVAT verschijnt exclusief voor EG Group. Oplage: 7.100 exemplaren. Coördinatie: Unlimited Communication, Tromplaan 1, 3742 AA Baarn, Nederland. Redactie e-mailadres: gevat@eurogarages.com of telefoonnummer: 088 - 0123 600. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of op enigerlei wijze openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EG Group.

