



“Echt een lieverdje met een stout karakter, maar wel wat klein”

Column

PATRICIA DE WILDE is eigenaar/directeur van Bureau Qtrans B.V. Door haar jarenlange werkervaring in de mobiliteitssector (transport/automotive) richten haar werkzaamheden zich met name op branchegerelateerde adviestrajecten. Tevens is zij secretaris bij BOVAG voor de afdeling truck- en trailerbedrijven.

“Please refuell”

Wat verwachten we – ondernemers en particulieren – anno 2008 van een verkoper? Is het een grondige technische kennis over alle modellen wanneer we een kijkje nemen in de showroom? Gaat het ons om de duidelijk uiteenzetting waaruit blijkt hoeveel we jaarlijks kunnen besparen op onze vervoerskosten? Of krijgen we liever een verhaal te horen dat inspeelt op onze emoties? Zelf geef ik de voorkeur een zeer beknopte versie van deze punten waarna zo snel mogelijk de sleutels in ontvangst kunnen worden genomen voor een proefrit met afgetankt exemplaar van het model waar we ons oog op hebben laten vallen. Laat de verkoper maar voor een goede kop koffie en een vers broodje zorgen bij terugkomst.

Opgegroeid als echt vervoerskindje krijg je een tik van de ‘mallemolen’ van de autobranche mee. Ik ben gek op auto’s en niet alleen die hele grote. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat ik makkelijk te verleiden was om mee te doen aan een autotestdag die onlangs werd gehouden. Samen met een tiental ondernemers had ik de eer de nieuwste modellen te testen die door de dealer ter beschikking waren gesteld.

De dag begon helemaal niet slecht. In de ochtend kreeg ik de Mini Clubman met maar liefst 175 PK tot mijn beschikking. Echt een lieverdje met een stout karakter, maar wel wat klein. ’s Middags werd het de VW Passat Blue Motion. Ik had nog even op internet willen checken waar dat ‘Blue Motion’ voor stond maar dit werd direct duidelijk bij het instappen toen bleek dat dit voertuig aan beide zijden in koeienletters voorzien was van tekst “1 op 20”.

Bij het starten lichtte er in het dashboard opvallend een pictogram van een tankje met de tekst ‘130 km’. Bij een auto met een zo’n vriendelijk verbruik kan het niet anders dan dit onderdeel uitmaakt van de demonstratie, veronderstelde ik. Na de eerste korte tussenstop werd ik bij het wegrijden geconfronteerd met een digitale stem die “please refuell” zei, dat terwijl het ‘tankje’ nog 100 km aangaf. Meer dan genoeg voor een retourtje Amsterdam – Utrecht. En ook bij de volgende stop – een paar kilometer verder – was het wederom de boordcomputer die mij op vingers tikte met een vermanend “please refuell”.

Uiteindelijk ben ik toch maar op eigen kosten gaan tanken. Van de Passat kan ik me nog vaag herinneren dat het een comfortabele auto is, zonder poespas. De technische gegevens ben ik geheel kwijt. Wat ik me wel is bijgebleven is het constante turen naar de tankmeter. Je wordt je op deze manier zeker bewust van je brandstofverbruik maar het werkt wel op je zenuwen. En of het nu om een personenauto of bedrijfswagen gaat; als de verkoper of het voertuig op je zenuwen gaat werken – vooral met feiten die je al weet - wordt het lastig zaken doen.

Tijdens de afsluitende borrel van de autotestdag heb ik geanimeerd staan praten met één van de autoverkopers. Een leuke knul met een goede babbel die nieuw is de business is en (nog) erg enthousiast. Hij verkoopt uitsluitend bedrijfswagens. Zijn achtergrond? IVA of HTS autotechniek? Geen van beide. Hij heeft hotelmanagement gestudeerd. Wat mij betreft dé ideale vooropleiding om een goede autoverkoper te kunnen worden.

Patricia de Wilde,
eigenaar Qtrans B.V.