

Peugeot blijft in CONTACT met de markt



Uit het oogpunt van Peugeot NL

Peugeot Nederland voert al jaren een succesvol en actief CRM-beleid. Gezamenlijk met de medewerkers van de Peugeot-vestigingen wordt er steeds meer met CRM gewerkt. Binnen Peugeot Nederland houden Jeroen Keler (Hoofd CRM) en Hans Leenders (CRM Manager Dealernetwerk) zich hier dagelijks mee bezig.

HISTORIE PEUGEOT CRM

Het geautomatiseerd beheren van klanten en klantcontacten werd al gedaan door de eerste Peugeot-dealers die eind jaren negentig gingen werken met CONTACT. Deze dealers stelden CONTACT centraal bij hun CRM-activiteiten. Na het toevoegen van het offertesysteem en de agendafunctie binnen CONTACT volgden ook de meeste andere dealers en erkend reparateurs.

DE ROL VAN PEUGEOT NEDERLAND

“Als Peugeot Nederland stellen wij onszelf op als dienstverlener richting onze dealers voor alle CRM-activiteiten”, vertelt Jeroen Keler. Wij hebben veel ervaring opgedaan, die we delen met de dealers en ook het uitwisselen van de ervaringen van dealers onderling is vaak van grote toegevoegde waarde voor beide partijen. Hiervoor organiseren wij op regelmatige basis diverse workshops en begeleidingstrajecten, zoals bijvoorbeeld het workshopprogramma ‘CRM Aftersales’. Hier wordt in een periode van vier maanden centraal opleiding gegeven en krijgt de dealer ondersteuning op locatie.



“Ons streven is om gezamenlijk met onze dealers de CRM-activiteiten te verbeteren en de kansen optimaal te benutten in de huidige markt”,

Hans Leenders en
Jeroen Keler
Peugeot Nederland

Het belang van een CRM-systeem voor de dealer?

Een bedrijf met meerdere vestigingen, medewerkers of merken zal met een CRM-systeem zijn relaties persoonlijk kunnen blijven beheren. De klant vraagt om een professionele, persoonlijke benadering. Denkt u hierbij ook eens aan het personeelsverloop, welke bij een grotere dealer vaak hoger is. Neemt een medewerker afscheid, dan wilt u wel de relatie met uw klant blijven continueren...

Ook voor de kleinere ondernemer biedt een CRM-systeem juist de nodige kansen. De persoonlijke relatie met de klant is bij de kleinere dealer van groot belang, maar de analyse van de klantgegevens leveren voor hem ook de nodige kansen op. Heeft u wel eens een analyse gedaan hoe uw APK-marktaandeel er uit ziet? Door deze selectie aan te maken in uw CRM-systeem krijgt u een duidelijk beeld van de auto's die niet meer bij u komen voor de reguliere APK.

Ontwikkelingen CONTACT

In samenwerking met de werkgroep CONTACT worden alle software aanpassingen bekeken en wordt de inhoud van nieuwe versies CONTACT bepaald. Deze software aanpassingen kunnen uitbreidingen zijn, maar staan ook in het teken van gebruikersgemak.

CONTACT voor uw bedrijf ?

Neem hiervoor contact op met uw account manager van ADP Dealer Services. Hij zal graag met u de mogelijkheden bespreken.

Kenmerken CONTACT

- beheer klanten
- beheer contactmomenten
- eenvoudig in gebruik
- realtime interface met EVA
- geïntegreerde offerte-module
- uitgebreide selecties
- uitgebreide rapportages

CONTACT

is beschikbaar voor :

- single- en multisite bedrijven.
- één of meerdere merken