



INTERVIEW MET ERIC BERKHOF,
CEO VAN VAN MOSSEL AUTOMOTIVE GROEP

“Auto is te duur en te emotioneel voor online koop”

Eric Berkhof ziet de automotive veranderen, maar gelooft niet in de heuse revolutie die sommigen voorspellen. De essentie blijft, maar de hele keten van de distributie moet een kostenbesparing ondergaan. Specifiek voor de dealers zit de toekomst hem in een zo breed mogelijk dienstenpakket aan te bieden. “Het maximaal ontzorgen van de klant is en blijft ons ordewoord”, benadrukt hij. Een gesprek.

Michaël Vandamme

“ DE TOEKOMST VAN DE AUTO- DISTRIBUTIE STAAT OF VALT MET HET REALISEREN VAN EEN KOSTEN- BESPARING OVER DE HELE KETEN.”

TRAXIO Magazine // In tegenstelling tot zij die de automotive grondig zien veranderen, al dan niet in de hand gewerkt door corona, blijft u er vrij rustig bij?

Eric Berkhof // “Weet u, ik zit nu 38 jaar in het vak. 15 jaar geleden zei men al dat alles grondig ging veranderen. 10 jaar geleden ook. Maar wat merk je: de business cases van de sector zijn niet zo erg veranderd hoor. Deze sector zal langer traditioneel blijven dan men denkt.”

TRAXIO Magazine // Dus business as usual?

Eric Berkhof // “De essentie zal blijven, maar u hoort me niet zeggen dat er geen dingen evolueren. Dat moet ook, dat is gezond. Zo zal de keten die een voertuig tussen fabriek en klant volgt moeten aangepast worden. Kostenbesparingen is hier het ordewoord, in alle fasen van de keten, niet in het minst bij de concessie. Slaagt men daar niet in, dan zullen dealers het hoofd niet meer boven

water kunnen houden. Weinig sectoren hebben zoveel kennis en kerncijfers als de onze. De parameters van het plaatje zijn gekend, en hiermee moeten we aan de slag.”

Nieuw profiel verkoper

TRAXIO Magazine // Hoe pakken jullie het aan?

Eric Berkhof // “Wij gaan ervan uit dat de klant ontzorgd wil worden. En het liefst op één enkele plek. Dit vertaalt zich in een zo breed mogelijk dienstenpakket. Waarom zou hij een auto kopen bij ons, maar andere instanties moeten aanspreken voor zijn krediet, verzekering, noem maar op. Dit kan allemaal bij ons. Onmiddellijk heeft dat gevolgen voor het profiel van de ‘autoverkoper’ die van al deze markten thuis moet zijn. Wanneer je uitgangspunt het ontzorgen van de klant is, kan je je het niet veroorloven geen antwoorden te kunnen geven op zijn vragen.”

TRAXIO Magazine // Welke rol is er voor het internet voor de dealer van de toekomst weggelegd?

Eric Berkhof // “Die is aanzienlijk, maar vooral beperkt als informatiekanaal hoor. Het product is nu eenmaal te duur om via het web te kopen, enkele uitzonderingen niet te na gesproken. Afgezien nog van deze intrinsieke waarde, moet ook erkend worden dat het aanschaffen van een auto voor de meeste mensen een emotioneel proces is. Ze willen op een tastbare

manier proberen en kiezen. Het overstijgt ook het individu en andere gezinsleden worden erbij betrokken. Dit effect kan je niet met een scherm evenaren. Is trouwens het voorbeeld van Tesla niet het beste bewijs van het belang van een fysieke aanwezigheid? Toen ze begonnen in Nederland ging dit met welgeteld één enkel verkooppunt gebeuren, al het overige zou zich online afspelen. Vandaag beschikken ze over zeven vestigingen en staat de groei naar negen vast. Mijn voorspelling: over drie jaar zullen we nauwelijks nog een verschil ontwaren tussen hun aanpak en die van pakweg Mercedes of BMW.”

Mobiliteitsoplossingen

TRAXIO Magazine // Wat vindt u van de stelling dat een concessie geen auto's meer maar 'mobiliteitsoplossingen' aan de man moet brengen?

Eric Berkhof // “Tot op zekere hoogte kan ik hierin meegaan, maar laat me eerst even beklemtonen wat ik hieronder versta. Zoals gezegd proberen wij erg breed te gaan in de service die we aanbieden, wat van klassieke verkoopt tot alle mogelijke lease-oplossingen gaat, in zowel de b2c als b2b. Dit zijn alvast mobiliteitsoplossingen. Vaak geeft men daar een erg extensieve invulling aan en bedoelt men modellen van deelfietsen, deelsteps, deelauto's enz. Combinaties van pakweg een treinticket, deelfiets of deelauto bewijzen hun nut. Maar dit zijn niet de alternatieven voor de overgrote meerderheid die wel degelijk zijn eigen voertuig wil bezitten.”