

Turbo Direct helpt niet van de wal in de sloot

'TURBO STUK' IS MAKKELIJK GEZEEGD

ROB BLOM • Turbo Direct is een jong bedrijf, maar de mensen erachter hebben meer dan twintig jaar ervaring. Deze ervaring zorgt ervoor dat Turbo Direct zich al sinds haar oprichting in 2009 onderscheidt in de turbulente turbomarkt. Ondanks een relatief simpele strategie groeit het klantenbestand gestaag.

Diagnose is ook in turboland een onontkoombaar, noodzakelijk en belangrijk proces. Er wordt vaak te snel geroepen dat de turbo stuk is, maar is de turbo wel echt stuk? En als deze stuk is, wat is dan de oorzaak van het probleem? De meeste autobedrijven krijgen hoogstens enkele keren per jaar te maken met een turboprobleem. Dat is te weinig om er ervaring mee op te doen en er lering uit te trekken.

Benadering

Turbo Direct onderscheidt zichzelf door met de klant dieper op de storing in te gaan. Frans Wiegmans is één van de twee eigenaren van het in Almere gevestigde bedrijf: "Het is heel makkelijk om de conclusie 'turbo stuk' te trekken. Je kunt via internet ook heel makkelijk een turbo bestellen, maar als een turbo kapot is, is er meer aan de hand. Wij willen natuurlijk net als iedereen graag zo veel mogelijk turbo's verkopen, maar we hebben ervoor gekozen om dat op een zo goed mogelijke manier te doen. Het is belangrijk om eerst de oorzaak vast te stellen en pas dan te repareren."

Door gerichte vragen te stellen aan de klant kan Turbo Direct een bijna honderd procent zeker antwoord geven op de vraag of de turbo stuk is of niet. Wiegmans: "Dit wordt door de klant enorm gewaardeerd. Je verkleint het risico dat een turbo besteld wordt, terwijl de oude helemaal niet stuk is. Je ziet dan ook dat deze klant,



Eigenaren van Turbo Direct Erwin Visser (links) en Frans Wiegmans.

ondanks het feit dat je hem op dat moment misschien niet eens een turbo verkocht hebt, toch weer bij je terugkomt."

Erwin Visser is mede-eigenaar van Turbo Direct: "Je moet mensen zo goed mogelijk helpen en niet van de wal in de sloot. We geven de klant

een stukje extra begeleiding. Je doet het immers het beste als je meerdere turbo's aan een klant verkoopt. Wij denken dat door onze benadering de klant vertrouwen in ons heeft. Door kennis en knowhow weet je vaak meer dan ander. We verkopen soms zelf wel eens nee omdat we er zeker van zijn dat de turbo niet het probleem is."

Markt

Turbo Direct levert voor tachtig procent aan automotive klanten. Twintig procent van de leveringen gaan naar industriële en maritieme klanten. De turbo's zijn allemaal nieuw, recht uit de fabriek. De meest verkochte turbo's zijn van het merk Garrett, gevolgd door die van 3K Borg Warners met op de derde plaats Mitsubishi. Wat betreft automerken voeren turbo's voor VAG en PSA de boventoon.

Turbofabrikanten verwachten zeker de komende twintig jaar nog een explosieve groei in het gebruik van turbo's. Visser: "Dit komt vooral door het downsizen. Motoren worden steeds lichter, maar moeten wel voor voldoende vermogen blijven zorgen. De turbo draagt bij aan een hoger vermogen en een lagere CO₂-uitstoot. Steeds meer motoren worden met turbo uitgevoerd. Dat is erg gunstig voor ons als turboleverancier."

Flevopenning

Onlangs werd Turbo Direct genomineerd als beste startende onderneming van 2010 in de provincie Flevoland. Visser: "Toen we het bedrijf begonnen, kregen we een inschrijfformulier voor de Flevopenning. In eerste instantie hebben we er niets mee gedaan, maar na een tijdje dacht ik: laat ik het formulier toch maar eens invullen en opsturen. We zagen ons zelf bij voorbaat al als winnaar, omdat we bij de beste drie zitten."

Helaas heeft Turbo Direct niet de

hoofdprijs in de wacht weten te slepen. Visser: "Maar het feit dat we bij de top drie zijn geëindigd, is voor ons al meer dan voldoende erkenning voor datgene wat we doen." Turbo Direct heeft geen inruilsysteem. Defecte turbo's hoeven dus niet per se teruggestuurd te worden.

Een teruggestuurde turbo kan echter wel voordeel opleveren. Er wordt geen statiegeld berekend. Transportkosten voor een nieuwe turbo komen op rekening van Turbo Direct. Bestellingen die voor half zes geplaatst worden, worden indien voorradig, dezelfde dag nog verstuurd.



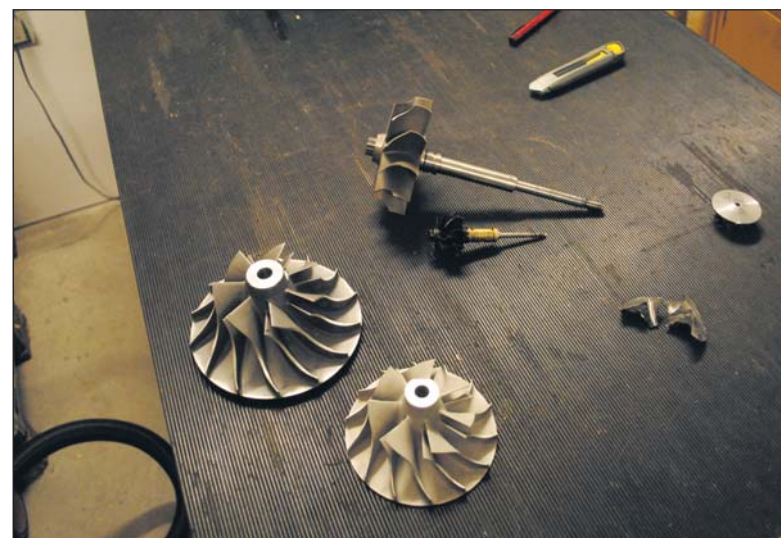
Twintig procent van de leveringen gaat naar industriële en maritieme klanten.



Een dubbele turbo uit een Peugeot 407.



Een teruggestuurde turbo kan voordeel opleveren.



Heel makkelijk om de conclusie 'turbo stuk' te trekken, maar vaak is de turbo niet het probleem.