

# Schel is universeel met uitstraling van merkdealer

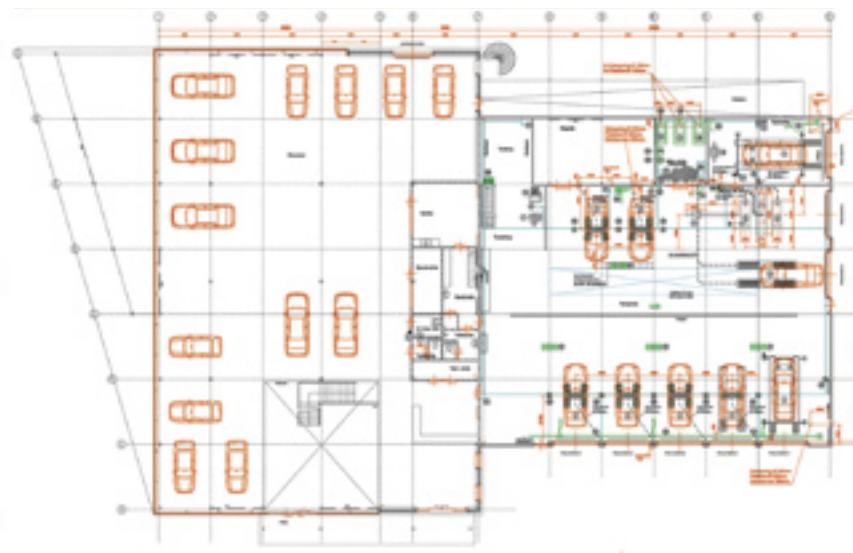
## DE KLANT OP HET NETVLIES

JOS VELDHUISEN • In de jaren tachtig werd werkplaatsefficiëntie een hype. Terecht, want veel autobedrijven konden daar de nodige productiviteitswinst behalen. Leveranciers van werkplaatsapparatuur kregen een adviserende rol, waarmee zij zich ook nadrukkelijk profileerden. Vooral leveranciers die breed de vraag naar equipment konden invullen, werden werkplaatsinrichters.

Nog steeds hebben leveranciers van garage-equipment een belangrijke rol bij het inrichten van de werkplaats. Hun ervaring behoedt automanagers en -ondernemers voor valkuilen bij de soms erg enthousiaste werkplaatsontwerpen. Echter, de ondernemer/manager en de werkplaatschef bepalen nu veel meer het werkplaatsconcept dan de werkplaatsinrichter.

Dat geldt ook voor het universele multimerkenautobedrijf Schel uit het Gelderse Angerlo. De onderneming be-

staat al sinds 1932 en is gespecialiseerd in Citroën, Peugeot en Lada. Eigenaar Han Schel heeft een duidelijke visie: "Alles wat we doen, wordt gedaan met de klant op het netvlies: de uitstraling van ons pand, onze communicatie en vooral onze aftersaleservice. De werkplaats is een cruciale klantenbinder en dus hebben we bij onze recente nieuwbouw juist hier gekeken naar wat de klant moet binden aan ons autobedrijf." De werkplaats is overigens ingericht door Stokvis Equipment uit Deventer.



### Ruimte

Wie bij autobedrijf Schel te gast is, valt drie dingen op. Ten eerste de buitenkant, die een uitstraling heeft waar menig merkdealer jaloers op zal zijn. Dan de werkplaats, ingericht door Stokvis Equipment. De eerste indruk is er één van ruimte. De werkplekken voor de twaalf medewerkers liggen ver van elkaar en er is erg veel rangeerruimte. Dat open gevoel wordt versterkt door de toepassing van diverse stempelhefbruggen. Daarnaast staat er nog een aantal vierkolomshefbruggen, waarvan één in een verbrede versie voor het werken aan bestelwagens.

De twee in de werkplaats aanwezige remmentestbanken zijn zeker voor een universeel autobedrijf het meest opvallende item. Bij de ingang van de werkplaats ligt een vierplaats remmenbank voor een snelle remdiagnose. Verderop in de werkplaats

ligt nog een rollenremmenbank die bovendien in hoogte verstelbaar is. Aan beide zijden staat een schaarhefbrug die vooral op caravans is ingericht. Dat is ook de reden dat de rollenremmentestbank in hoogte verstelbaar is, want dat betekent dat het remsysteem van een tandem-asser eenvoudig kan worden getest. Schel anticipeert hiermee op de mogelijke APK-keuring voor caravans die naar verwachting op middellange termijn zal worden doorgezet.

### Showroom

Schel is een universeel autobedrijf waar de autoverkoop (nieuw en occasions) een duidelijk onderdeel van de strategie is. De showroom telt twee verdiepingen, waarbij het accent ligt op jonggebruikte Peugeots en Citroens. Leasing en schadeherstel behoren eveneens tot de competenties

van het bedrijf. Schel exploiteert een Total-tankstation en heeft naast een compacte wasstraat ook een aantal wasboxen. Via de website [www.garageschel.nl](http://www.garageschel.nl) presenteert de onderneming zich op actieve wijze op het wereldwijde web.

Uiteindelijk draait het bij Schel om de werkplaatsactiviteiten. Daar komt de marge vandaan en daar wordt de basis gelegd voor de klantentrouw. Het bedrijf profileert zich naar de klant toe als een autobedrijf met scherpe onderhouds- en reparatieprijzen en vooral met een snelle serviceverlening; geen lange wachttijden of ver opgeschoven afspraken bij Schel. De moderne werkplaats moet de klant de perceptie bieden hier altijd aan het juiste adres te zijn. Uiteraard moeten de werkplaatsmedewerkers dat waarmaken en daarvoor staat ze een scala aan moderne equipment ter beschikking.



## COMPACTE DEALERWERKPLAATS

Bij het nieuwgebouwde pand van Volkswagendealer Dago in Doetinchem (eveneens ingericht door Stokvis Equipment) is gekozen voor een moderne maar wel compacte werkplaats. Dat er relatief weinig rangeerruimte is is niet erg want iedere werkplek aan de buitenzijde van de werkplaats heeft zijn eigen

(overhead) toegangsdeur. De werkplek heeft dan ook geen rangeerruimte nodig. De ruime opstelling van Garage Schel (zie hierboven) tegenover de compacte werkplaats van Dago is een goed voorbeeld van de twee keuzes die veelal door de ondernemer/manager worden gemaakt. Ruim of compact,

daar tussen zie je geen andere keuze. Bij het werkplaatsconcept van Dago is het duidelijk dat het investeringsbudget wordt beïnvloed door het aantal deuren, maar daar wegen deels het mindere beslag aan vierkante meters weer tegenop.

