

PERSBERICHT

30 januari 2020

Kunnen autoschadebedrijven profiteren van het ongeduld van consumenten?

Kevin Torfs, brandmanager voor Cromax in Europa, het Midden-Oosten en Afrika, legt uit hoe we het ongeduld van mensen kunnen benutten en omzetten in winst

Het is algemeen bekend dat consumenten over de hele wereld als gevolg van aanhoudende technologische innovaties steeds ongeduldiger worden. Er is een duidelijke vraag van mensen naar betere en snellere diensten ongeacht de sector. Uit recentelijk onderzoek¹ is gebleken dat 79 procent van het management van mening is dat consumenten ongeduldiger zijn dan ooit tevoren. Wanneer klanten tijdens de eerste aanraking met een merk niet kunnen krijgen wat ze willen, vertrekken ze gewoon.

Kevin Torfs legt het uit: "In onze huidige on-demand wereld heeft technologie de overtuiging gecreëerd dat alles snel gebeurt. Uit onderzoek van Google² blijkt dat 40 procent van de mensen een webpagina verlaat als die langer dan drie seconden nodig heeft om te laden. Het klopt dus wel als we zeggen dat mensen ongeduldiger zijn dan ooit. Bedrijven zullen hun product- en dienstenaanbod hierop moeten aanpassen."

Profiteren van het ongeduld

Op het eerste gezicht lijkt het toenemende ongeduld van de mens een negatieve ontwikkeling, maar het gevolg is in feite dat er grote kansen liggen voor autoschadebedrijven.

¹ <https://www.prnewswire.com/news-releases/new-independent-study-commissioned-by-liveperson-finds-that-most-companies-are-struggling-to-respond-to-consumers-increasing-demands-for-personalized-effective-and-easy-interactions-300857396.html>

² <https://www.thinkwithgoogle.com/marketing-resources/experience-design/mobile-page-speed-load-time/>



“Het klinkt misschien ongebruikelijk, maar autoschadebedrijven kunnen flink profiteren van het ongeduld van hun klanten. Tegenwoordig verhogen de tijd-, materiaal- en energiebesparende tools en systemen van Cromax de productiviteit als nooit tevoren. Bijvoorbeeld ons geavanceerd digitale kleurmanagementsysteem, ChromaConnect, helpt autoschadebedrijven door middel van digitale technologie hun efficiëntie te verhogen. Op deze manier helpt Cromax eigenaren van autoschadebedrijven om in te spelen op de eisen van klanten voor snellere doorlooptijden bij voertuigreparaties. Het komt erop neer dat gemak en snelheid de autoschadebedrijven uiteindelijk een concurrentievoordeel zullen geven.”

Gevolgen en kansen

In plaats van het ongeduld van de mens als een doorn in het oog te zien, moeten autoschadebedrijven hun activiteiten evalueren. Door te bepalen wáár ze het proces kunnen verbeteren, kunnen ze de productiviteit verhogen én voldoen aan de behoefte van hun klanten aan snelheid. “Met het juiste Cromax-productstelsel zijn de mogelijkheden om te profiteren van het ongeduld van de mens eindeloos, ongeacht de grootte van de reparatie”, zegt Torfs.

Voor lichte autoschadeklussen kunnen kleine oppervlaktereparaties worden uitgevoerd met speciale technieken die het reparatieproces versnellen. Autoschadebedrijven kunnen met dergelijke reparaties hun winstmarges op kleine werkzaamheden verhogen. Tegelijkertijd profiteren klanten van een kwaliteitsdienst binnen een zeer kort tijdsbestek. Daarnaast stelt het autoschadebedrijven bovendien in staat om afval te verminderen en hun werkstroom te optimaliseren. Dit leidt tot een grotere kostenefficiëntie en hogere winstmarges.

Voor grotere lakreparaties heeft Cromax producten kunnen worden gebruikt in een geoptimaliseerd tijdsbestek - een onderdeel kan in slechts 36 minuten worden afgewerkt. Het stelt schadeherstellers in staat om een hoogwaardige kwaliteit met een uitstekende glans te realiseren. Het systeem zelf is ook flexibel. "Zelfs als een autoschadebedrijf



besluit een reparatie volledig aan de lucht te laten drogen, bedraagt de totale procestijd slechts 74 minuten met uitstekende resultaten", zegt Torfs.

Torfs vervolgt: "Om voorop te blijven lopen en de winstgevendheid te vergroten, zullen schadeherstelbedrijven eerst goed moeten begrijpen wat hun klanten echt willen om vervolgens te bepalen hoe ze aan die wensen kunnen voldoen. Ja, ze leggen de lat hoger qua klantverwachtingen met snelle doorlooptijden, maar ChromaConnect en onze producten en tools staan tot hun beschikking zodat zij aan deze verwachtingen kunnen voldoen."

Toegevoegde voordelen

Autoschadeherstelbedrijven kunnen profiteren van veranderingen in klantengedrag. Degenen die goed op deze veranderingen inspelen, creëren een duidelijk concurrentievoordeel en kunnen een goede reputatie bij hun klanten opbouwen.

Torfs concludeert: "Het is van uitermost belang om de klant goed te begrijpen en hun ongeduld te beschouwen als een kans voor winstgevendheid en groei."

Meer informatie over Cromax is te vinden op www.cromax.nl

Over Cromax:

Cromax, een wereldwijd lakmerk van Axalta, is ontworpen om de productiviteit te verhogen. Onze lakken zijn speciaal ontwikkeld om het schadeherstelbedrijf te optimaliseren met geavanceerde tijd-, energie- en materiaalbesparende processen die de doorvoer verhogen en de kosten verlagen. Onze oplossingen bieden klanten de meest uitgebreide mogelijkheden om het beste uit het gehele schadeherstelproces te halen. Onze slimme gereedschappen, de uitgebreide kennis van onze mensen en onze kundige goedgekeurde netwerken maken onze klanten aantrekkelijker voor opdrachtgevers. Cromax – drive your productivity.

###



Voor meer persinformatie:

Ilonka Waterdrinker
Indaba
78 York Street
London W1H 1DP
Verenigd Koninkrijk
Tel: +44 207 692 4964
Email: ilonka@weareindaba.com

Voor meer informatie over Cromax:

Pieter P Noorlander
Cromax
Sir Rowland Hillstraat 8
4004 JT Tiel
Tel: 344 67 37 21
Email: pieter.p.noorlander@axaltacs.com