



'Hé Bart, breng er nog maar een!'

Machines verkopen is allang geen dozen schuiven meer

De verkoop van machines in sport en groen

begint te lijken op de automotive sector.

Waar vroeger de aanschafprijs doorslaggevend

was, wordt nu nadrukkelijk gekeken naar het

toekomstige onderhoud en verbruik. Klanten

zijn allergisch voor downtime en onverwachte

kosten. Bart Megens van Megens Oirschot:

'Ik maak het tegenwoordig mee dat je machines

helemaal niet meer hoeft te verkopen. Dan

bellen ze op: Bart, breng nog maar een Toro.'

Auteur: Peter Voskuil

Importeur Jean Heybroek springt met een netwerk van servicedealers inmiddels ruimschoots in op die trend. Het beleid van de marktleider in machines voor golfbanen, sportvelden en openbaar groen is erop gericht om zo veel mogelijk zekerheid in te bouwen met garantietermijnen van vijf jaar, urenbeurten, onderhoudscontracten en servicecenters.

Ijsberg

Sales- en marketingmanager Jan Plooi van Jean Heybroek: 'De tijd is voorbij dat je met een monteur van drie tientjes een hoogtechnologische machine kunt onderhouden. Een machine verkopen is niet moeilijk; daarna begint het werk pas.' Volgens Bart Megens, een van de Heybroek-dealers, is hier sprake van een trend en gaat het hard. 'Dat een machine 70.000 euro in aanschaf kost, zegt eigenlijk nog niets. Afschrijving, dieselverbruik, onderhoudskosten, dat zijn natuurlijk dingen die allemaal óók meetellen. Je kunt voor het goedkopere product gaan, maar de hamvraag is: waar sta je bijvoorbeeld na zeven jaar?' zegt Megens. Hij is directeur van Megens Oirschot,

dat maaiers als corebusiness heeft. Dat gaat van maaiers van vijf meter breed tot loopmaaiers van vijftig centimeter. Hoofdmerk is Toro. 'Wij zijn eigenlijk de golfcenterservice van Zuid-Nederland', zegt Megens. Het Brabantse familiebedrijf bestaat dit jaar een eeuw.

Dat betekent overigens niet dat de duurste machine van de beste kwaliteit en met de minste onderhoudskosten ook altijd de juiste keuze is. 'Je hebt gemeenten die een tractor vooral kopen om wat zout te strooien in de winter en de planten water te geven in de zomer. Dan voldoet een Kubota van 35.000 euro prima', aldus Megens. 'Ik noem het altijd het ijsbergprincipe. De aanschaf is het stukje wat je boven water ziet.'

Bruntink & Velco maakt deel uit van het netwerk van Jean Heybroek in het oosten van het land. Het bedrijf levert bos-, tuin-, park- en golfbaanmachines, evenals reinigingsmachines en transportvoertuigen. Directeur André Bruntink, samen met zijn broer eigenaar, ziet het ijsbergprincipe ook: 'Daar probeer je als servicedealer alle-



ACHTERGROND

Dat betekent overigens niet dat de duurste machine van de beste kwaliteit en met de minste onderhoudskosten ook altijd de juiste keuze is

maal op in te springen. Klanten ontzorgen.'Vooral in overheidskringen is dat momenteel hot, is zijn ervaring. Plooi: 'Vroeger had je een reservemachine staan; tegenwoordig is dat niet meer zo en moet er dus veel adequater worden gereageerd op stilstand. Om dat te kunnen, moet je grondige knowhow hebben van de machines.'

Crisis

Met tools om rente, afschrijving en onderhoud te berekenen, springen dealers in op een trend die in gang is gezet door de sector zelf. Daar wordt steeds meer geregistreerd, meer aan materieel-beheer gedaan. Soms heeft men hele modules draaien die tot op de komma inzichtelijk maken hoeveel storingen er zijn geweest, hoe hoog de onderhoudskosten waren en hoeveel liter diesel machine X verbruikte in de jaren A, B en C.

Plooi denkt dat de crisis die omslag in een stroomversnelling heeft gebracht. 'Het draait steeds minder om de aanschafprijs en steeds meer om de *total cost of ownership*. Wat is het gebruiksgemak

en wat betaal je voor het gebruik? Dat zijn kosten die je jaarlijks op moest hoesten. Ik vergelijk het altijd met het isoleren van gebouwen. Dat is ook prijzig in aanschaf, maar toch algemeen geaccepteerd, omdat dat aan de andere kant op de verwarmingsrekening weer wordt terugverdiend. Waarom zou je bij maaimachines, beluchting, spuiten, sportvelden, oprapen, verticuteren en verhardingen de exploitatiekosten van het machinepark niet op dezelfde manier berekenen? Iets kan tien procent meer in aanschaf kosten, maar aan het eind van de rit 30% goedkoper zijn.' Megens: 'Je zag het langzaam komen. Bij landelijke aannemers is de aanschafprijs allang niet meer bepalend. En je merkt dat de kleine partijen nu ook komen. Het wereldje is klein, natuurlijk. Men kijkt naar elkaar, praat elkaar bij.' Dozenschuivers – bedrijven die alleen gericht zijn op verkoop en minder op *after service* – hebben het volgens hem moeilijk: 'Dat hoor ik van collega's en ook via de importeur. Er wordt niet meer zomaar iets gekocht.' Plooi: 'De aanschaf van een machine wordt niet meer op de achterkant van een sigarendoos door-

gerekend. Wij maken offertefases van een jaar mee.' Uitzonderingen zijn er altijd. Maaimachines en tractoren zijn uiteraard iets anders dan kleinere machines, vertelt Theo van de Eijden. Hij is bij Jean Heybroek verantwoordelijk voor onkruidmachines, borstelmachines en bestrijdingsapparatuur. Dat zijn apparaten die, als ze eenmaal goed ingesteld zijn, redelijk storingsvrij zijn. Is er een probleem, dan kan de eigen afdeling van de aannemers dat meestal wel oplossen. Bij die machines en apparaten speelt de aanschafprijs nog steeds een belangrijke rol.

Full power

De machinemarkt voor golfbanen, sportvelden, parken en campings zit ingewikkeld in elkaar. Net als in de *automotive* sector wordt er bij de leveranciers van Jean Heybroek momenteel *full power* gewerkt om het energieverbruik en de milieu-uitstoot van motoren verder omlaag te brengen. Fabrieken denken hard na hoe ze per pk meer power kunnen leveren, zonder het milieu daarbij onevenredig te belasten. Er wordt fors geïnvesteerd en er gaat nog veel verbeterd worden, voorspelt Plooi: langere intervallen, minder onderhoud, robots, het uitleveren van services op afstand.

Nu al kan veel meer dan vroeger via de telefoon worden opgelost. Megens: 'Het is net als met BMW's en Mercedessen. Die breng je ook naar de dealer en niet meer naar een handige garage op de hoek. Het repareren is specialistenwerk geworden. Wij kunnen dat gewoon veel sneller.

Wij hangen de laptop eraan en lezen alles uit.

Het uurloon ligt misschien hoger, maar het probleem is veel sneller opgelost.'

Plooi: 'Machines worden slimmer. De elektronica groeit daardoor. Wij verkopen een drievoudige cirkelmaaier van bijna een ton. Dat ding zit vol met software. Dan kun je niet eens meer zonder back-up.' De technologische ratrace heeft nog een groot bijkomend voordeel. Het opleidingsniveau van machinisten, dat de laatste decennia daalt, kan ermee opgevangen worden.

Megens Oirschot zag de verkoop van machines die duurder in aanschaf zijn de afgelopen jaren stijgen. Van types waarvan er zestig per jaar werden verkocht in heel Nederland, verkocht Megens er het afgelopen jaar ineens dertien alleen al in zijn gebied, terwijl dat er normaal gesproken zes per jaar waren. Megens: 'Ik maak het mee dat je machines niet eens meer hoeft te verkopen, omdat ze zichzelf in de praktijk bewezen hebben. Dan bellen ze op: Bart, breng nog maar een Toro.'

Megens gebruikt de speciale tool om de kosten na aanschaf inzichtelijk te maken nu zo'n jaar of vier. Hij merkt dat dat de keuze voor de soort machine beïnvloedt. 'Het is eigenlijk een heel andere manier van verkopen. Vroeger werden vragen over de kosten na de aanschaf nog weggewoven met "ach, dat valt allemaal wel mee". Tegenwoordig kom je daar niet meer mee weg. Je moet eerlijk zijn over je product.'

Plooi: 'Ik ben geen waarzegger of futurist, maar de techniek schrijdt voort. Er zijn nog hele slagen te maken. Dit verhaal begint pas.'



Be social

Scan of ga naar:

www.Fieldmanager.nl/artikel.asp?id=17-5780

Dat zijn apparaten die, **als ze eenmaal goed ingesteld zijn**, redelijk storingsvrij zijn



Jan Plooi



Andre Bruntink



Bart Megens