

Uitzonderingen niet mogelijk!

Klanten verwachten merkproducten van een merkdealer

Perfors Tuin-, Park- en Golfmachines is merkdealer van John Deere en monteert uitsluitend originele onderdelen. Het bedrijf, met vestigingen in Voorhout en Purmerend heeft gekozen voor het dealerschap van een gerenommeerd merk, en gaat daar helemaal voor.

Auteur: Broer de Boer

We vragen manager Wim Perfors van dit bedrijf wat zijn filosofie is om alleen voor 'origineel' te gaan. Oprichter Wim Perfors: "Als je als bedrijf kiest voor het dealerschap van een gerenommeerd merk, moet je daar ook voor gaan. De fabrikant geeft je het vertrouwen zijn merk te vertegenwoordigen, dan moet je als dealer ook laten zien dat je dat vertrouwen waard bent. 'Er voor gaan' betekent dan dus ook het leveren van originele onderdelen. Als een klant toch naar niet originele onderdelen vraagt proberen wij hem/haar te overtuigen dat onze onderdelen een redelijke prijs/kwaliteitverhouding hebben. Veel onderdelen zijn op voorraad en snel leverbaar. Onze klanten kunnen ervoor kiezen in te loggen op internet in het onderdelenbestand van JD. De klant kan dag en nacht en in de weekenden bestellen, zodat we dit snel kunnen uitleveren. Er zijn maar weinigen die dit kunnen."

"Perfors Tuin-, Park- en Golfmachines maakt geen uitzonderingen"

Worden er echt geen uitzonderingen gemaakt? "Neen", antwoordt Perfors. "Ook buiten de garantieperiode monteren we origineel en ook oudere machines rusten we uit met originele onderdelen. Bij John Deere zijn onderdelen van oude machines nog geruime tijd leverbaar, bovendien beschikken we als gezamenlijke John Deere dealers over een systeem waarbij we in elkaars voorraad kunnen kijken. Ook via deze weg zijn onderdelen van heel oude machines

vaak nog steeds origineel te vinden. Overigens kiezen klanten die voor een merk als John Deere gaan hier meestal heel bewust voor. In negen van de tien gevallen kiezen ze dan ook voor originele onderdelen. Klanten verwachten vaak van een merkdealer ook dat er merkonderdelen worden gebruikt. In ons geval is men er in het algemeen positief over."

Het zal onze lezers heel duidelijk dat je gebruik van niet-originele onderdelen afwijst. Maar kun je in het algemeen eens zeggen waarom dat onverstandig is?

Perfors: "Zeker in de garantieperiode is het onverstandig niet-originele onderdelen te gebruiken. Een fabrikant zal in het geval van gebruik van imitatie-onderdelen snel geneigd zijn geen garantie te geven. Logisch natuurlijk, want alleen op originele c.q. zijn eigen onderdelen heeft de fabrikant invloed. In het John Deere Tuin- en Park garantie Plan wordt twee jaar garantie en drie jaar verzekering geboden op iedere machine. Hieraan hangt wel vast dat de machine aantoonbaar onderhouden moet zijn met originele JD-onderdelen.

"Ook gunning speelt een rol"

Het is dan ook bijzonder onverstandig niet-originele onderdelen te gebruiken gedurende deze periode. Na deze periode is er natuurlijk geen sprake meer van garantie, maar dan nog vinden wij het onverstandig niet-originele onderdelen te gebruiken. De producten die via de merkleverancier worden geleverd zijn in ieder geval uitgebreid getest en afgestemd op het

product. Daarmee loopt je gewoon het minste risico op storingen. Als er bijvoorbeeld een B-merk oliefilter gebruikt is, kan er behoorlijk veel schade optreden. De vraag is dan, meestal achteraf, of de lagere onderdelenprijs het nu echt waard was. Bovendien is ook onze ervaring dat prijsverschillen regelmatig helemaal niet zo heel groot zijn. Tenslotte speelt gunning natuurlijk ook een rol. Ook al sta je als dealer uiteraard voor alle klanten klaar, klanten die de dealer het volledige vertrouwen geven en de machines ook laten onderhouden door de dealer ofwel de originele onderdelen hiervoor bij de dealer aanschaffen krijgen vaak toch een voorkeur. Wij gaan in ieder geval graag voor een wederzijdse vertrouwensrelatie, waarin dealer en klant elkaar ook iets gunnen."

"John Deere dealers beschikken over een zogenaamde Price Claim procedure"

Welke invloed hebben leveranciers van imitatieonderdelen op de prijs/kwaliteitverhouding van de originele JD-onderdelen?

Perfors: "In sommige gevallen laten die leveranciers zich hierdoor leiden. Wij beschikken bij John Deere over een zogenaamd Price Claim procedure waarin we bij John Deere aan kunnen geven dat een bepaald product overprijsd is. Er zijn uit het verleden zeker voorbeelden van producten die naar aanleiding van dealers in prijs zijn verlaagd. Gezien de huidige arbeidskosten en dergelijke moet je je afvragen, of je voor een relatief klein prijsverschil, risico's wil lopen op stilstand of storingen. Wat is duur en wat is goedkoop? Het jaar doorkomen met maaimachine met weinig storingen geeft winst!"