



RIJNMOND

REGIONAAL ZAKENMAGAZINE | JAARGANG 31 | NUMMER 2 | MAART/APRIL 2014

BUSINESS®



Een kijkje 'achter de schermen' bij Mercedes-Benz dealer ROGAM

"Onze mensen maken het verschil"

Het is de attitude die beter bij Rotterdamse ondernemers past
Rabobank Rotterdam presents:
team sector Haven & Logistiek

Rotterdamers cateren NSS top 2014



Rasondernemer
Ben Mandemakers
'Ik zie altijd kansen'



ROGAM

Mercedes-Benz

**Een kijkje 'achter de schermen'
bij Mercedes-Benz dealer ROGAM**

Van links naar rechts: Swen de Bruijn, Rob Smit, Jeroen Blad, Arjan van den Bos, Patrick Mous

“Onze mensen maken het verschil.”

We kennen ROGAM onder meer als het bedrijf dat al drie jaar achtereenvolgens de titel ‘Best Managed Company’ mag voeren en in 2012 werd het bedrijf genomineerd voor de Rotterdamse Ondernemersprijs. Het mag duidelijk zijn: het gaat goed met de Mercedes-Benz dealer uit Rotterdam. Het bedrijf groeit nog steeds, terwijl de automotive markt in moeilijk vaarwater verkeert. Waar ligt de kracht van ROGAM? Naast een heldere visie en een financieel verantwoord beleid, zijn het volgens Algemeen Directeur Hans van Ruiten vooral de medewerkers die voor ROGAM het verschil maken.

Van Ruiten geeft ons een kijkje achter de schermen en we ontmoeten de mensen die het waarmaken voor ROGAM. Van servicemanager tot verkoopadviseur, iedereen draagt zijn steentje bij. Samen maken zij ROGAM tot een waardevol en goedlopend bedrijf. Arjan van den Bos, vestigingsmanager ROGAM Gouda, vertelt: “Met een klein team gedreven en gemotiveerde medewerkers zorgen we elke dag voor maximaal tevreden klanten.”

Kennis

“Een goede productkennis is essentieel, alleen dan kunnen we onze klanten optimaal adviseren,” vertelt Arno Gelms, verkoopadviseur bij ROGAM Gouda. “ROGAM hecht veel waarde aan training en

opleiding. Hierdoor is onze productkennis altijd up-to-date. Zeker nu het merk een modellenoffensief heeft ingezet, is het belangrijk om bij te blijven.” Met het modellenoffensief doelt Arno Gelms op de groeiambities van Mercedes-Benz. Het merk is een modellenoffensief gestart en zal daarbij een aantal nieuwe niches aanboren. Doel is om het aantal modellen personenwagens fors uit te breiden. Tot 2020 presenteert Mercedes-Benz elk kwartaal een nieuw model.

Begin maart introduceerde het Duitse merk bijvoorbeeld de nieuwe C- en GLA-klasse. De nieuwe C-klasse kenmerkt zich door een sportieve en tegelijkertijd luxe uitstraling. De auto wordt ook wel de ‘beauty with two faces’ genoemd. Met deze nieuwe generatie wil Mercedes-

**Jeroen Blad, verkoopadviseur
Autostrada Rotterdam:**

“Jezelf zijn, dat is de klant ook. Alleen dan bouw je een natuurlijke relatie op en kun je de klant optimaal adviseren.”

een flexibel en gevarieerd merk. Dit stelt ons in staat om ook flexibel te zijn. Dankzij het brede gamma voorziet Mercedes-Benz straks in oplossingen voor de meest uiteenlopende doelgroepen. Hierdoor kunnen wij voor iedere klant, van particuliere tot zakelijke rijder, een passende, custom made oplossing bieden. Samen met Mercedes-Benz zijn wij klaar voor de toekomst.”

Plezier

Naast kennis speelt ook plezier een belangrijke rol bij het succes van ROGAM. Jeroen Blad, verkoopadviseur Autostrada Rotterdam, vertelt: “Een goede sfeer in de showroom vind ik belangrijk. Die sfeer breng je over op klanten en dat wordt gewaardeerd.” Ook Rob Smit, servicemanager Autostrada Rotterdam, en Rainier Vos, verkoopadviseur ROGAM Gouda, erkennen het belang van een goede sfeer. Rob Smit: “Elke dag met een glimlach naar het werk. Klanten reageren hier positief op. Mijn open houding stelt klanten op hun gemak. Vragen, klachten of opmerkingen? Klanten weten mij altijd

**Rob Smit, servicemanager
Autostrada Rotterdam:**

“Elke dag met een glimlach naar het werk. Klanten reageren hier positief op.”

Benz een jongere doelgroep aanspreken. De GLA-klasse is de eerste compacte SUV van het merk en is dankzij de aantrekkelijke prijsstelling bereikbaar voor een zeer brede doelgroep.

ROGAM voelt zich gesterkt door de groeiambities van Mercedes-Benz. Patrick Mous, verkoopadviseur Autostrada Rotterdam, licht toe: “Mercedes-Benz is



*Hans van Ruiten
(links)*



Boven: de nieuwe Mercedes-Benz C-Klasse

Rechts: team ROGAM Gouda: v.l.n.r. Rainier Vos, Alex Moerland, Arjan van den Bos, Arno Gelms, Paul v.d. Kloot Meijburg

te vinden en ik zorg ervoor dat zij tevreden het pand verlaten.” “Natuurlijk zijn we serieus in ons werk, maar gezelligheid kan geen kwaad,” stelt Rainier Vos. “Hierdoor gaan wij met plezier naar ons werk en voelen de klanten zich welkom.”

Arjan van den Bos, vestigingsmanager Gouda:

“Met een klein team gedreven en gemotiveerde medewerkers, zorgen we elke dag voor maximaal tevreden klanten.”

Eerlijk en oprecht

“Ik verkoop niet iets waar ik niet achter sta.” Het zijn de duidelijke woorden van Paul van der Kloot Meijburg. Als verkoopadviseur bij ROGAM Gouda wil hij klanten van A tot Z begeleiden, waarbij vertrouwen één van de belangrijkste uitgangspunten is. Hij vertelt: “Ik zeg altijd: het wordt niet mijn auto, maar úw auto. Mijn enige belang is een tevreden klant. Een eerlijk en oprecht advies is hierbij essentieel.” Dit geldt eigenlijk voor alle medewerkers van ROGAM. “We maken samen met de klant de juiste keuze,” ver-

telt Arno Gelms. “Deze keuze is niet altijd overeenkomstig de keuze waarmee de klant binnenkomt. Dit maakt ons vak zo mooi. Klanten adviseren, niet alleen gelet op wat zij wensen, maar vooral ook gelet op toekomstig gebruik en functionaliteit. Daar zijn adviseurs voor.”

De klant aanvoelen

Patrick Mous benoemde al eerder dat Mercedes-Benz een gevarieerd en flexibel merk is.

Voor de klant betekent dit veel keuze. “Aan ons de taak om de wensen van de klant te filteren en toe te passen in de praktijk,” vertelt Rainier Vos. “Hierbij is het belangrijk dat je als verkoopadviseur jezelf blijft,” meent Jeroen Blad. “Als je jezelf bent, is de klant dat ook. Alleen dan

Patrick Mous, verkoopadviseur Autostrada Rotterdam:

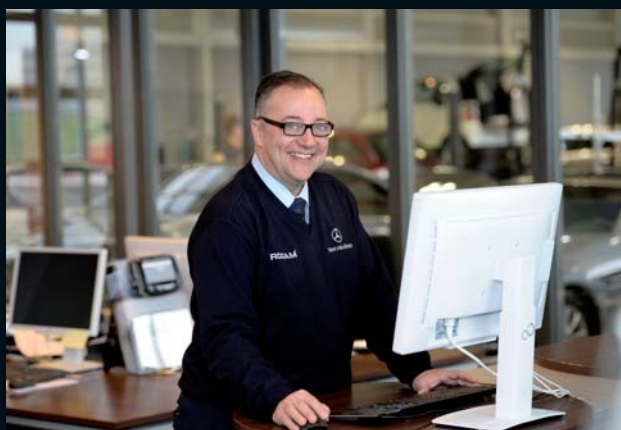
“Mercedes-Benz is een flexibel merk, dat maatwerk levert. Ook wij zijn flexibel. Samen met de klant gaan we op zoek naar de juiste custom made oplossing.”



bouw je een natuurlijke relatie op en kun je de klant optimaal adviseren.” “Dit geldt niet alleen voor verkoop, maar ook voor aftersales,” aldus Alex Moerland. Als servicemanager bij ROGAM Gouda zorgt hij ervoor dat klanten, ook na aankoop van hun nieuwe auto, kunnen rekenen op de juiste service. “Is er iets niet helemaal naar wens verlopen? Wij zorgen te allen tijde voor een correcte opvolging.”

Over ROGAM

Met drie personenwagenvestigingen in Rotterdam en één in Gouda en vijf bedrijfswagenvestigingen in Bergschen-



Rob Smit (links) en Alex Moerland (rechts)





hoek, Gouda, Rotterdam, Hellevoetsluis en Dordrecht is ROGAM ruim vertegenwoordigd aan de belangrijkste uitvalswegen van Rotterdam. De afgelopen jaren heeft ROGAM zijn aanwezigheid in de regio nadrukkelijk versterkt. Niet alleen door schaalvergroting, maar ook door uitbreiding van het aanbod activiteiten en

Paul v.d. Kloot Meijburg,
verkoopadviseur Gouda:

"Ik verkoop niet iets waar ik niet achter sta."

der. Met de verbouwing speelt ROGAM in op de verwachtingen van de personenwagenklient. De werkplaatsinrichting

nodige uitstroom van waardevolle medewerkers en we houden als bedrijf ons kennisniveau op peil. Dit is uiteindelijk ook in het voordeel van onze klanten. Een vertrouwd gezicht, iemand die verstand heeft van zaken en klanten optimaal adviseert. De medewerkers zijn de vertegenwoordiging van ons bedrijf."

De nieuwe Mercedes-Benz GLA-Klasse



Jeroen Blad (links) en Patrick Mous (rechts)

diensten.

Het bedrijf gelooft in het one-stop-shop concept als een belangrijke basis voor de toekomst. Verkoop, onderhoud, reparatie en leasing, ROGAM biedt alles op het gebied van mobiliteit. Daarnaast is ROGAM de enige dealer in de regio die het volledige gamma van Mercedes-Benz aanbiedt. Dit geldt zowel voor personenwagens als voor bedrijfswagens. Van A-klasse tot Actros, ROGAM heeft het allemaal. Binnenkort start de verbouwing van de servicevestiging voor personen- en bedrijfswagens in Rotterdam Spaanse Pol-

wordt aangepast aan het grotere aanbod personenwagens. Tijdens de verbouwing blijft de vestiging geopend en naar verwachting is het nieuwe pand tegen het einde van het tweede kwartaal gereed.

Verbouwen, groeien en vernieuwen. ROGAM onderneemt tegen de economische tegenwind in. Desondanks kenmerkt ROGAM zich nog steeds door een persoonlijke en betrokken dienstverlening. Het familiebedrijf bestaat al sinds 1955. Er is in een periode van 59 jaar veel veranderd, behalve de manier van werken. Van Ruiten besluit: "Door te groeien kunnen we onze klanten een complete service en dienstverlening bieden, maar deze groei zal nooit ten koste gaan van onze persoonlijke aanpak. Door schaalvergroting bieden we bovendien onze medewerkers aantrekkelijke mogelijkheden voor opleiding en ontwikkeling. Dit voorkomt on-

Marcel Haze, verkoopadviseur ROGAM Rotterdam Autostrada:

"Klanten moeten zich welkom voelen in onze showroom, gezelligheid mag hierbij niet ontbreken."



www.rogam.nl