

GROEIEN, MAAR ZONDER DAT DE SERVICE DAARBIJ MOET INBOETEN

“CLOSE TO YOUR CAR, CLOSER TO YOU”

Bij QTS FirstStop in Bredene staan de letters QTS niet voor niets voor Quality Tyre Service. De bandencentrale volgt een filosofie die van het aanbieden van een onberispelijke service een erezaak maakt. Een kopje koffie tijdens de vriendelijke ontvangst, directe bediening, een duidelijk prijzenbeleid, het poetsen van velgen... maken allemaal deel uit van het pakket 'dienstverlening' die Quality Tyre Service aanbiedt. Wij hadden een gesprek met zaakvoerder Serge Dubois, die ook tijdens het interview illustreerde hoe de service naar klanten toe voor hem primordiaal is.

Door Dieter Devriendt



Serge Dubois: “Bij zéér drukke periodes help ik graag een handje mee, zodat ik het monteren niet verleer.”

ONTSTAANSGESCHIEDENIS

Banden- en velgenspecialzaak

Het was Guido Dekuyper die Serge Dubois ertoe aangezet heeft om samen hun schouders te zetten onder het project QTS. Guido geloofde in de vakkennis van Serge en samen gingen ze de uitdaging aan. Deze laatste zou de dagdagelijkse leiding van de zaak op zich nemen. Guido Dekuyper runt zelf een zéér succesvolle zaak die zich richt naar de horeca, scholen en bedrijven voor alles wat betreft groothandel in papierwaren en onderhoudsproducten. Daarbovenop nemen hij en zijn echtgenote nog een groot stuk van de QTS-administratie voor hun rekening.

Praktijkervaring

Serge Dubois verdiende voor de bandencentrale al zijn strepen in de bandensector. Toen hij in 1991 noodgedwongen moest uitkijken naar een nieuwe job, trok een advertentie van “commerciële en administratief bediende” zijn aandacht. Zonder enige ervaring in de sector greep hij zijn kans en leerde met vallen en opstaan de kneepjes van het vak. Algauw bleek dat een verre gaande specialisatie nodig was en dook Serge opnieuw in de studieboeken. Boutcirkels, ET-waarden, velg- en bandenconversies van de verschillende types voertuigen dienden aangeleerd te worden. “Omdat je als verkoper ook moet weten waarover je spreekt als het gaat over de technische kant van de zaak,” vindt Serge, “sleet ik vele uren in het atelier om te leren monteren, balanceren, uitlijnen en vulcaniseren. Bij zéér drukke

periodes vind je mij nog altijd in het atelier, zodat ik het monteren niet verleer.” Deze vakkennis wendt Serge dagdagelijks aan om de klanten advies te geven bij hun bandenkeuze.

QTS FirstStop

De zaak ging van start in 2006. Guido had in Bredene een mooi stuk grond gekocht langs de Brugsesteenweg, een drukke invalsweg tussen Oostende en Brugge. In zes maanden tijd rees een montageruimte uit de grond, met shop en opslagruimtes: Quality Tyre Service.

Eens de plannen voor de gebouwen getekend waren, begon het aanschrijven van de bandenfabrikanten. Die namen een zeer afwachtende houding aan zoals steeds bij de opstart van een nieuwe zaak. Bridgestone toonde echter interesse voor de nieuwe zaak. Het bandenmerk werkte samen op basis van wederzijds vertrouwen en QTS werd dan ook lid van FirstStop, een partnerschap van gespecialiseerde bandendealers (waaronder Bridgestone) die hoogwaardige service hoog in het vaandel dragen.

Na een succesvolle start kon QTS dan connecties leggen die in 2007 resulteerden in een bijkomend dealership van Toyo Tires. Daarna werd ook contact gelegd met Pirelli, een derde fabrikant wiens banden nu door QTS worden aangeboden.

BANDENHOTEL

QTS is niet enkel gericht op de verkoop van banden, het bedrijf bezit ook een eigen ruimte voor

QTS FIRSTSTOP IN CIJFERS



BEDRIJFSGEGEVENS

JURIDISCHE VORM	bvba
GEVESTIGD IN	Bredene
ZAAKVOERDER	Serge Dubois
BEDRIJFSOPPERVLAKTE	1.500 m ²
ACTIVITEITEN	Tweedehands verkoop, herstel en onderhoud
WERKGEBIED	(West-) Vlaanderen
PERSONEEL	drie personen



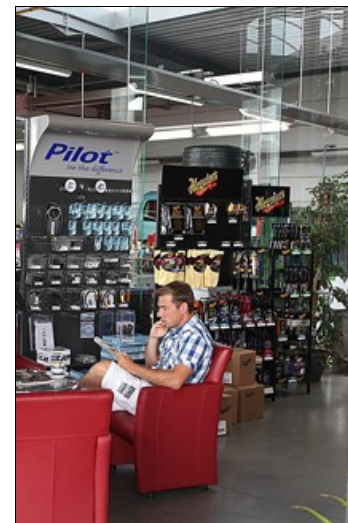
Naast de zaakvoerder, werken er ook nog twee vaste mecaniciens bij QTS



In het bandenhotel liggen de winter- of zomerbanden netjes gerangschikt en gelabeld te wachten op hun beurt om terug onder de auto gezet te worden



Ook velgen worden door QTS verkocht, bij voorkeur aluminium exemplaren



Ontvangst met een koffietje in de ruimte met uitzicht op de werkplaats

bandenopslag, met ruimte voor een 2.500-tal banden. "Wij hebben een heus bandenhotel, een plek waarvoor de term bandenstockage tekortschiet," verklaart Serge Dubois trots. "QTS stalt niet alleen banden, we zorgen er ook voor dat dat in de beste condities gebeurt. Bij het binnenbrengen van de banden (met eventueel de velgen) worden die gereinigd zodat ze opnieuw klaar zijn voor vervanging. Daarna worden ze gelabeld en gerangschikt op het rek met het juiste nummer. Wanneer de klant de banden terug wil opleggen, vinden we die op een dergelijke manier snel terug."

SPECIALISTEN

QTS heeft zich gespecialiseerd in verkoop en montage van aluminium velgen. "In onze showroom vindt de klant een waaiër aan velgen waaruit hij, onder begeleiding, zijn keuze kan maken. Via een virtuele montage op een groot scherm krijgt de klant een voorsmaakje van de voorgestelde montage." Over specialisatie heeft Serge Dubois een uitgesproken mening: "Iedereen

moet zijn eigen specialiteit vinden en het daarbij houden. Ik heb nu jarenlange ervaring in de bandensector, dus doe ik banden en velgen. Bij QTS zijn we capabel om ook andere voertuig- onderhoudswerken of montages te doen, maar dat zou niet fair zijn tegenover de garages die even verder in de straat zitten. Wanneer elk bedrijf zich bezighoudt met zijn specialisatie, is er voor iedereen een plekje onder de zon."

SERVICE

Specialisatie is één kenmerk van QTS, service nog een ander. De Bredense FirstStop-bandencentrale wil zijn klanten ten dienste staan. "Sommigen zijn vergeten dat wij in feite in een dienstverlenende sector werken," zegt de QTS-zaakvoerder. "De klanten komen niet enkel voor een product, maar ook om een dienst te verkrijgen."

Ontvangst

Service begint voor Serge Dubois al bij de ontvangst: "Wanneer een klant hier binnenstapt, bieden wij die onmiddellijk een drankje aan.

Daarna gaan we ook zo snel mogelijk de klant verder helpen."

Transparantie

Ook een essentieel onderdeel van de service is transparantie. Die wordt bij QTS belichaamt door de glazen wand tussen werkplaats en ontvangst- en shoppuimte. "Wij kozen bewust voor die wand," bekent de zaakvoerder. "Zo hebben de klanten uitzicht op de werkplaats. Van mij mogen de mensen ook, mits het in acht nemen van bepaalde veiligheidsvoorschriften, bij hun auto in de werkplaats blijven en alles van dichtbij beleven."

Die transparantie wordt doorgetrokken in het prijzenbeleid. "QTS doet niet alsof het de allergeoedkoopste is. Tegenover kwaliteit en service staat nu eenmaal een prijs, en daarvoor komen wij eerlijk uit. Onze klanten appreciëren ook die eerlijkheid."

Vijf sterren FirstStop

QTS krijgt voor zijn inspanningen van FirstStop vijf sterren. "Die verdienen we dankzij allerhande kleine zaken, die wel belangrijk

zijn," verklaart Serge Dubois. "Propere toiletten, een nette werkplaats waar het gereedschap niet overal rondslingert zodat de klant er niet over valt, een drankje bij het ontvangst... het maakt allemaal het verschil. Ook een vervangwagen bezorgen of het ophalen en terugbrengen van de wagen hoort daarbij. Ik had zelfs onlangs een klant die op weg naar hier een lekke band kreeg. Toen zorgde ik ervoor dat een takelwagendienst de auto ging oppikken en tot hier bracht zodat we toch de banden konden vervangen."

Service in actie

Tijdens het gesprek met de zaakvoerder van QTS waren we enkele keren getuige van de service die de zaakvoerder en de bandencentrale willen bieden. Een klant die eerbode en vroeg of er tuningbouten konden besteld worden, werd op zijn wenken bediend, net als iemand die een snelle bandenwissel wou.

TOEKOMST

De toekomst voor Quality Tyre Service ziet Serge Dubois rooskleurig tegemoet: "Wij zijn een jong bedrijf en hebben nog veel groeipotentieel. Ook hebben we heel veel geluk dat de 'hype' rond winterbanden volop is losgebarsten. Ik verwacht dat die trend zich in de komende jaren wel voortzet... en daarvan profiteren wij graag mee. Bovendien is ons bandenhotel een goed middel om aan klantenbinding te doen. Klanten wiens autobanden hier te gast zijn, komen stevast terug." Goedklinkende toekomstmuziek, maar die zorgt ook voor enige bedenkingen bij de zaakvoerder: "QTS wil en kan groeien, maar dat mag niet ten koste van de service. Ik wil aan onze klanten dezelfde hoge graad van dienstverlening blijven bieden in de toekomst." □



"Het aanspannen van de moeren volgens de juiste aanhaalmomenten is uiterst belangrijk."



Het reinigen van de velg (in de Turbo Wash) maakt deel uit van de service

GARAGE-UITRUSTING

Bandencentrale Quality Tyre Service FirstStop uit Bredene beschikt in zijn werkruimte met bijhorend bandenhotel over de volgende gereedschappen en uitrusting:

- 3D-uitlijnapparaat
- luminoscoop
- uitbalancer
- 1 Turbo Wash-velgenreiniger
- 2 bandenwisselaars
- 1 drie-paalbrug
- 1 twee-paalbrug
- twee mobiele bruggen
- gelabelde rekken voor ongeveer 2.500 banden
- computerdatabase met banden en bijhorende labels voor het bandenhotel