

Onderzoek Beste LMB

Wederzijds begrip?

Begrijpen landbouwmachinefabrikanten en importeurs hun dealers eigenlijk wel? En is dat andersom ook het geval? Een onderzoek dat de basis vormt voor de tweede aflevering van de verkiezing Beste LMB geeft uitsluitsel. De verstandhouding kan beter.



Service en ondersteuning

Dealers willen meer ondersteuning van hun importeurs en fabrikanten als het gaat om aftersales.

Het botst nog wel eens tussen fabrikanten en importeurs aan de ene kant en hun dealers, de landbouwmechanisatiebedrijven, aan de andere kant. "Er moet over en weer een verbetering komen in het vertrouwen. Er is nu een sfeer van ongelijke contracten en eisen vanuit de fabrikanten en importeurs", geeft een dealer aan in een onderzoek onder dealers, fabrikanten en importeurs. De ondervraagde dealer steekt overigens ook de hand in eigen boezem. "Dealers hebben vaak te weinig aandacht heeft voor het product."

Het door agrarisch onderzoeksbureau Geelen Consultancy uit Wageningen in opdracht van brancheorganisatie Fedecom, opleidingsinstituut PTC+ en vakblad LandbouwMechanisatie gehouden onderzoek, vormt het begin van de zoektocht naar het beste landbouwmechanisatiebedrijf van Nederland. Een verkiezing die voor de tweede keer wordt gehouden. Dit jaar ondersteunen Total Agri, Kramp en Hella de zoektocht. Bijna 50 landbouwmechanisatiebedrijven hebben zichzelf opgegeven.

Pijnpunten

Het onderzoek legt de pijnpunten in de relatie tussen dealers en importeurs en fabrikanten duidelijk bloot. Fabrikanten mogen beter hun best doen als het gaat om de prijsstelling, de afwikkeling van garantiegevallen en de ontwikkeling van nieuwe producten, zo menen hun dealers. Daar komt bij dat fabrikanten en importeurs eisen stellen die dealers niet altijd kunnen of willen nakomen. Fabrikanten willen te veel op de stoel van het mechanisatiebedrijf zitten. "Ze zeggen wat dealers moeten doen met inkoop en uitstraling." En dat wringt. "Als importeurs hun dealers verplichtingen opleggen moeten zij daar ook voordelen aan koppelen. Dit gebeurt te weinig", zegt een dealer.

Waarom moet een mechanisatiebedrijf meer aandacht besteden?

Volgens de fabrikant/importeur

- Verkoop
- Voorlichting geven aan de eindgebruiker
- Instructie geven aan de eindgebruiker
- Interesse wekken van de potentiële klant
- Verwachting van de klant waarmaken bij levering

Volgens de dealers

- Voorlichting geven aan de eindgebruiker
- Verwachting van de klant waarmaken bij levering

- Reparaties uitvoeren
- Instructie geven aan de eindgebruiker
- Service verlenen

Importeurs en fabrikanten vinden dat dealers meer moeten verkopen. Mechanisatiebedrijven zelf vinden dat ze meer aandacht moeten besteden aan het afleveren van een machine en het juist voorlichten van hun klanten.

Fabrikanten en importeurs zouden daarentegen graag zien dat dealers zich meer richten op de verkoop van hun machines. Een van hen geeft aan dat landbouwmechanisatiebedrijven zich te weinig verdiepen in de producten die ze kunnen verkopen. Ze verkopen het liefst machines die makkelijk te verkopen zijn.

Overeenkomsten

Er lijkt dus nog een hele weg te gaan voordat dealers, importeurs en fabrikanten op een lijn zitten. Want hoewel het lijkt alsof de landbouw-

zij graag zien dat mechanisatiebedrijven meer gebruikersinformatie terugkoppelen. Opmerkelijk, want de mechanisatiebedrijven geven aan dat ze te weinig betrokken worden bij productinnovaties en dat fabrikanten en importeurs te veel gefocust zijn op de verkoop van nieuwe machines. Er zijn dus verbeterpunten. Of zoals een van de dealers aangeeft: "We moeten ontwikkelingen en behoeften van eindgebruikers in hechte samenwerking op elkaar afstemmen om de markt nog beter te kunnen bespelen." ◀

Importeurs en dealers moeten meer samenwerken

mechanisatiebedrijven, importeurs en fabrikanten lijnrecht tegenover elkaar staan, blijkt ook uit het onderzoek dat dit vaak niet het geval is. Ze kennen elkaars rol. Zo hebben mechanisatiebedrijven volgens beide partijen een grote of zeer grote invloed op het wekken van interesse van de potentiële klanten en het juist voorlichten van die klant. Ze moeten omzet genereren, instructies geven over gekochte machines en de klant tevreden stellen. Dealers vinden dat fabrikanten en importeurs bij het laatste punt ook een belangrijke rol spelen. De fabrikanten en importeurs onderschrijven dat. Maar ze vinden niet dat ze de dealer te weinig ondersteunen bij garantiegevallen. Het geven van instructie rondom het afleveren en het geven van goede voorlichting is volgens de fabrikanten en importeurs een zwakke schakel in hun samenwerking. Daarnaast zouden

De genomineerden

Zowel fabrikanten en importeurs als dealers van landbouwmachines in Nederland vulden in het kader van de verkiezing 'Beste LMB' een uitgebreide vragenlijst in. De uitkomsten van beide online onderzoeken werden met elkaar vergeleken. De tien landbouwmechanisatiebedrijven die het best begrijpen wat hun leveranciers van hen verwachten, dingen mee naar de titel van 'Beste LMB in 2015'. Wie dat zijn? A. den Dekker en zonen in Werkendam, Abemec in Gemert, De Bruin in Bodegraven, Horsmans in Klimmen, Kerstens Voeten in Roosendaal, P.J. van Driel in Luttelgeest, Van Dam Mechanisatie in Ursem, Van der Molen in Nieuweschoot, Vis Mechanisatie in Midwoud en Wout Hogervorst in Noordwijkerhout. Wie van deze tien ook daadwerkelijk het beste landbouwmechanisatiebedrijf van Nederland is, weten we in september. De jury zal de bedrijven eerst bezoeken, waarna ze tijdens de beurs Groen Techniek Holland deze prestigieuze prijs voor de tweede keer zal uitreiken.