

Vraag en Antwoord

Overkomt het u ook wel eens dat u moet 'uitleggen' waarom u Mercedes-Benz rijdt? Met aan de ene kant dat gevoel van een zekere trots en onderscheid, maar aan de andere kant dat ondefinieerbare idee dat u zich moet verdedigen.

- **Waarom zou ik – ook als bedrijf – zaken doen met ROGAM Woerden?**
De mensen zijn vriendelijk, oprecht bij mijn auto(gebruik en -onderhoud) betrokken, ervaren en vakkundig. ROGAM Woerden is goed te bereiken, bestaat al meer dan 40 jaar en voldoet aan alle door de importeur hooggestelde eisen, zoals realiseerbare klanttevredenheid.
- **Een Mercedes-Benz is toch erg duur?**
Het 'dure' kwaliteitsimago van Mercedes-Benz geeft veel mensen onterecht het gevoel dat 'alles daar(aan) duur is'. Op prijs- en uitrustingsniveau heeft Mercedes-Benz een imposante inhaalslag in positieve zin gemaakt. Men denkt dat je voor 35 tot 40 mille pas komt kijken, maar een A-Klasse begint rond 18 mille. Ook leasetarieven zijn gunstig. Door de slanke organisatie zit ROGAM Woerden zelfs onder het MB kostengemiddelde.
- **Onderhoud is toch niet te betalen?**
De beurt aan mijn auto is een Assyst A of B. Dat kun je zelf van te voren uitlezen in het dashboard. Wie 'netjes' rijdt wordt automatisch beloofd met grotere intervallen. Regelmatig onderhoud met originele MB onderdelen voorkomt vrijwel altijd hoge onvoorziene kosten en houdt mijn auto technisch in goede conditie; daar wordt ook een mobiliteitsgarantie aan gekoppeld.
Ook de kosten voor vervanging van remblokken, een uitlaat, een accu etc. zijn volgens 'inclusieve' pakketprijzen vastgelegd. Je weet dus vooraf wat je later betaalt.

In de volgende Partnership special o.a.:

- Modellennieuws
- Ervaringen met de GLK BlueEFFICIENCY
- Klantentrouw wordt beloofd bij ROGAM Woerden

Belangrijke adressen

Directe toegang tot medewerkers/afdelingen van ROGAM Woerden

Centrale	(0348) 414216
Fax algemeen	(0348) 423514
Email algemeen	info@rogam.nl
Service manager	(0348) 484759 (0613) 779471
Fax aftersales	(0348) 423617
Magazijn & Verkoop onderdelen	(0348) 484750
Verkoop	(0348) 484751 (0651) 403871
Directie	(0348) 484752 (0653) 212777
Directie privé	(0348) 499020
Directie fax	(084) 7160659
Email (directie):	n.noordegraaf@rogam.nl (niek)
Verkoop:	andre.van.os@rogam.nl (andré)
Service:	b.buitelaar@rogam.nl (ben)
	p.ensink@rogam.nl (patrick)
Magazijn:	teus.van.den.dool@rogam.nl (teus)
Service 24h	ROGAM Woerden +31622606278
Service 24h	Mercedes-Benz 008001777777 of +31206545277

Colofon

ROGAM Partnership special Woerden wordt samengesteld door ROGAM Woerden in samenwerking met RAMCOMAD Woerden. Deze uitgave verschijnt elk kwartaal of op andere momenten wanneer daarvoor aanleiding is.

Coördinatie, teksten en eindredactie: Nico Ramaer

Fotografie: Harold Lakerveld, Nico Ramaer en Mercedes-Benz fotoarchief

Eindverantwoordelijke uitgever: Niek Noordegraaf

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

Voor genoemde tarieven, prijzen, acties en uitvoeringen geldt: wijzigingen en/of beschikbaarheid voorbehouden.

ROGAM®

WIJ ZORGEN DAT U VOORUIT KOMT!

Officieel Mercedes-Benz dealer voor verkoop en service
Rietdekkersweg 2 – 3449 JC Woerden

T 0348 414216 • F 0348 423514 • www.rogam.nl


Mercedes-Benz

ROGAM®

Partnership special Woerden
MEI 2009



Deze partnership special is een uitgave van ROGAM WOERDEN, officieel dealer van Mercedes-Benz personen- en bestelwagens. Onderdeel van de ROGAM Groep.

Rogam Woerden

aantrekkelijke aanbiedingen

Vernieuwingen

De Mercedes-Benz vestiging in Woerden heeft er als ROGAM WOERDEN B.V. al weer meer dan een kwartaal opzitten. Gedurende die periode werden geplande vernieuwingen stapje voor stapje ingevoerd. Dat proces is nog niet afgerond.

In deze tweede Partnership special Woerden laten we u wat meer van de veranderingen zien. Niet zozeer wat er achter de loketten gebeurt, maar meer waar u als rijder mee te maken hebt en waar voor u de voordelen liggen. Zo hebben we afgelopen kwartaal een handig contactkaartje ontwikkeld waar belangrijke telefoonnummers en e-mailadressen op staan, zodat u rechtstreeks contact kunt maken met wie voor u – op dat moment – belangrijk is.

De kaartjes zijn met een mailingbrief over nut en noodzaak van onderhoud meegestuurd. Vanzelfsprekend liggen deze kaartjes in onze showroom. Mocht u toch in de buurt zijn, zomaar of voor onderhoud, geef uw ogen en desnoods uw handen en voeten dan meteen even de kost want er zijn aantrekkelijke aanbiedingen, zowel occasions als nieuw. Dan pikt u dat kaartje gelijk mee. In ieder geval handig voor uw volgende onderhoudsafspraak van uw Mercedes-Benz. Sommige mensen ervaren dat trouwens als een spannend moment, hun auto wegbrengen voor een onderhoudsbeurt of reparatie. Anderen laten het gewoon over zich heen komen, het moet immers toch gebeuren? Dat laatste is weliswaar juist, maar doe het dan meteen goed. Zeker nu de onderhoudsintervallen zo lang zijn. Bij ROGAM Woerden hebben ze meer met uw auto dan u wellicht denkt. Noem het liefde voor het vak. Zeker is dat er een stuk verantwoordelijkheidsgevoel bijzit. En wat die kosten betreft, Mercedes-Benz werkt al jaren met pakketprijzen. Informeer vooraf even bij ons, dan weet u waar u aan toe bent met uw kleine of grote onderhoudsbeurt, remblokken, uitlaat of accu vervangen. Dit kunt u nog meer verwachten in deze Partnership special:

- verstandig ondernemen loont
- uw mening doet er toe
- verkoop onderdelen bij ROGAM Woerden
- introductie E-Klasse
- aantrekkelijke aanbiedingen
- belangrijk servicenieuws
- gadgets
- vraag & antwoord

Marktontwikkelingen

Verstandig ondernemen loont

Geachte relatie,

Dachten we in november 2008 dat de soep nooit zo heet gegeten zou worden, toch is het oppassen geworden voor de blaren. Maar er zijn lichtpuntjes. Innovaties op milieugebied worden voor iedereen beter bereikbaar. Mede dankzij Daimler. Zo is de Mercedes ML 450 Hybrid een voorbode. Nu nog in de Verenigde Staten, maar over enige tijd ook hier. Dan meteen met de veel sneller oplaadbare en lichtere lithium-ion accu's: een primeur. Kleinere modellen volgen later.



Er valt niet te ontkennen dat er vanuit de particuliere markt juist voor de 'kleinere' auto's behoorlijke belangstelling blijft bestaan. Toch zijn er veel mensen die de afweging maken om over te stappen op klein(er dan voorheen) en nieuw of wat groter gebruikt. In beide gevallen kunnen wij de klant bedienen met respectievelijk de A-Klasse of een keur aan uiterst betrouwbare occasions. Ook is het opvallend dat de belangstelling voor de introductie van de Mercedes-Benz E-Klasse zich ook tot in onze showroom uitstrekte. Kijkers zijn nog geen kopers, maar toch, we hebben in jaren niet zoveel bezoekers over de vloer gehad. Het moet gezegd, een E-Klasse in een uitvoering met het groene energielabel A, gerealiseerd door de state of the art energiebesparende technologie, is een knap staaltje. Er zijn en komen ook andere varianten beschikbaar. De al jarenlang bijzondere status van comfort en veiligheid van de E-Klasse wordt in elke uitvoering van het nieuwe model naar een nog hoger niveau getild. Bijvoorbeeld door middel van het standaard aanwezige Attention Assist. Ook al bent u (nog) niet toe aan een - nieuwe - E-Klasse, het blijft allemaal heel indrukwekkend. Ook de Mercedes-Benz C-Klasse, als een 'nieuwe manier van besparend leasen' onder de aandacht gebracht, levert positieve reacties op. Hoe dan ook, we informeren u graag. Onze verkoper André van Os en ook onze service manager Ben Buitelaar staan voor u klaar.

Teus van den Dool is al sinds jaar en dag bij ons in dienst als de man die ons magazijn verzorgt. In deze Partnership special stellen wij hem aan u voor.

Dan kwaliteitszorg. Als gecertificeerd bedrijf werken we volgens het boekje. Maar we schakelen ook een neutrale instantie in om onszelf 'in de gaten' te laten houden. Een speciaal bureau controleert of onze aftersales activiteiten - onderhoud, reparaties en dergelijke - naar tevredenheid (of niet helemaal) worden uitgevoerd. Het kan zijn dat u, kort nadat uw auto bij ons was, wordt gebeld door dit bureau. Geef vrijuit uw mening, want daar doen we wat mee. Dus uw mening telt. Meer hierover in deze Partnership special.

Tot nog iets over verstandig ondernemen. Veranderingen die ik in de vorige nieuwsbrief heb uitgelegd, zijn primair gericht op kwaliteitsverbetering en in het verlengde daarvan klanttevredenheid. Daarom hebben wij onze organisatie hier bij ROGAM Woerden B.V. 'lean & mean' ingericht. Dat heeft drie belangrijke voordelen voor u:

- Door lage overhead kunnen we de tarieven goed in de hand houden.
- Door een compacte organisatie is er meer direct contact met de klant.
- Door al meer dan 40 jaar beheerst te investeren, kunnen we u blijvend van dienst zijn.

Wij blijven u, onder andere door de nieuwsbrieven, van belangrijke zaken op de hoogte houden. De volgende nieuwsbrief kunt u in de loop van de zomer tegemoet zien.

Hebt u nog vragen of wilt snel met mij in gesprek, belt of e-mailt u mij op het moment dat het u schikt (0653-212777 of n.noordegraaf@rogam.nl).

Nog even en dan komen de vakanties weer op gang. Graag wens ik u goede reis en veel veilige kilometers.

ROGAM
Met vriendelijke groet,
ROGAM Woerden B.V.

Niek Noordegraaf, Directeur



uw Vito, Viano of Sprinter. OptiGarant biedt klanten de mogelijkheid om tegen een zeer aantrekkelijk tarief de standaard fabrieksgarantie van 2 jaar uit te breiden naar een 3e en zelfs 4e jaar. Bovendien gaat OptiGarant verder dan de gebruikelijke fabrieksgarantie. Binnen de voorwaarden vallen namelijk ook de schokdempers, de accu en de uitlaat! En dat is sowieso al een unicum in de bestelwagenmarkt, waardoor het begrip verlengde garantie een extra lading krijgt! Deze gunstige regeling is 17 februari 2009 ingegaan. Klanten hebben de mogelijkheid om een **OptiGarant** contract af te sluiten gedurende de eerste 24 maanden na de registratiedatum van de bestelwagen. Het pakket is ook met terugwerkende kracht verkrijgbaar, zonder dat we extra kosten in rekening brengen; dus als de klant tussentijds een **OptiGarant** wil afsluiten. Voor tarieven, zie onderstaande tabel, of informeer bij ons.

Looptijd Maximum kilometrage Tarief

Jaar 3	60.000 km	€ 365,-
Jaar 3	120.000 km	€ 605,-
Jaar 3 en 4	80.000 km	€ 770,-
Jaar 3 en 4	160.000 km	€ 1130,-

LifeStyle Collection op vernieuwde website www.rogamwoerden.nl

De LifeStyle Collection 2009/2010 is sinds kort beschikbaar. Kijk even op onze - speciaal voor ROGAM Woerden - vernieuwde website www.rogamwoerden.nl onder gadgets. Daar kunt u alles bekijken of de brochure downloaden.



Opfrisbeurt: zomeronderhoud verdient beter

Het is algemeen bekend dat autobezitters met name in de winterperiode steeds beter op het - preventieve - onderhoud van hun auto letten. Toch krijgt ook in de zomerperiode de techniek het soms zwaar te verduren. Naast het reguliere onderhoud en APK wijzen wij u hierbij graag op twee belangrijke onderdelen in uw auto die zeker in de zomer- en (meestal ook) vakantieperiode om wat extra aandacht vragen. De airco wordt dan maximaal aangesproken en een regelmatige jaarlijkse controle in de vorm van een aircocheck of aircoreiniging daarvan is geen luxe. Dat geldt ook voor alarmsystemen. De meeste verzekeraars eisen in 'hun kleine lettertjes' dat de klasse III alarmsystemen jaarlijks moeten worden gecontroleerd. Wij adviseren u deze (controle) werkzaamheden te combineren met een servicebeurt of APK. Dan zijn de kosten uiterst beperkt. Wij informeren u graag nader.



Servicenuws & Gadgets

Financieel voordeel

Er zijn voor zowel particulieren als ondernemers interessante nieuwtjes op servicegebied. Zaken die financieel voordeel voor u kunnen betekenen. Het gaat om twee bestaande diensten die verder worden opgewaardeerd: **MobiloLife & OptiGarant**.

SterOccasions bij Mercedes-Benz zijn volwaardige aanbiedingen. Instant 'koopjes' zult u bij ons niet aantreffen. Uw investering zal juist na verloop van tijd die mooie meevaller blijken want u koopt altijd value for money. Vanwege de kwaliteit, vanwege de zekerheid en garantie, de service en de hoge restwaarde. Ook voor alle SterOccasions bij ons geldt: **ROGAM** zorgt dat u vooruit komt! Kijk op www.rogamwoerden.nl of op www.rogam.nl



Personenwagens

Mobilo, het mobiliteitspakket, geldt voor alle nieuwe Mercedes-Benz personenwagens die vanaf 1 april 2008 voor het eerst door Mercedes-Benz Nederland B.V. of de erkende Mercedes-Benz verkooporganisatie zijn verkocht en/of geleverd en in het geldige gebied zijn geregistreerd en voor het eerst in gebruik genomen zijn. Dat betekent dat ook via 'andere kanalen' geïmporteerde nieuwe auto's onder deze regeling zijn te brengen. Mobilo geldt voor een nieuw voertuig vanaf datum eerste ingebruikname gedurende de eerste 4 jaar.

Daarna kan Mobilo op verzoek van de klant tot maximaal 30 jaar worden vernieuwd en wordt het **MobiloLife**. Voorwaarde voor het vernieuwen van deze mobiliteit is een regelmatige service bij de erkende Mercedes-Benz reparateur. Hiermee wordt Mobilo (telkens) vernieuwd voor maximaal 1 jaar. Mobilo helpt ook bij een ongeval en bij vandalisme, maar ook bij kleine ongelukjes die tot pech leiden, bijvoorbeeld een lege brandstoftank, autosleutel verloren en geen olie of koelvloeistof meer, mits onderhoud regelmatig bij een erkende MB-reparateur wordt uitgevoerd en gebruik gemaakt wordt van een verlengingsoptie (die geldt voor maximaal 30 jaar).

Vito, Viano of Sprinter

OptiGarant is een bedrijfsproduct dat sterk is verbeterd. Mercedes-Benz Nederland en Mercedes-Benz CharterWay hebben de voorwaarden van het product aantrekkelijker gemaakt. Hierdoor wordt het voor u nóg voordeliger om een dergelijk pakket af te sluiten voor



Uw mening doet er toe, hoe zit dat nou precies?

Meten is weten

Wij besteden dat uit aan een gespecialiseerd bureau. Dit bureau kijkt, feitelijk in uw belang, in opdracht van ROGAM als het ware mee over de schouders van onze bedrijven die aftersales diensten - onderhoud of reparatie - hebben verricht aan uw auto. Aftersales bestrijkt de gehele periode dat u in uw Mercedes-Benz rijdt. Daarom wordt de kwaliteit ook continu gemeten.

Zo kan het dus voorkomen - sommige klanten hebben het al eens mee-gemaakt - dat u meestal vrij kort nadat er iets aan uw auto is gedaan, wordt gebeld door een bureau met feitelijk de vraag: "Bent u tevreden over hetgeen er is gedaan?". De klanten die worden gebeld, worden zo als dat heet 'ad random' uitgekozen. Dat is ook de verklaring dat de een wordt gebeld kort na een grote beurt en de ander voor het verwisselen van een lampje. U geeft vrijuit uw mening over het verrichte onderhoud. Goed als het goed is en wanneer er verbeteringen nodig zijn, wordt u ook gevraagd dat te melden. Sterker nog, zelfs als u geen specifieke klachten aangeeft, kan het bureau uit de manier waarop u uw antwoorden geeft toch bepaalde zaken destilleren waardoor de service beter zou kunnen. Er wordt dus echt 'gemeten' hoe een en ander is gegaan en hoe u daar tegenover staat. Op die manier komt de importeur te weten of alles naar wens verloopt of niet helemaal.



Dit soort onderzoeken gebeurt in principe anoniem. Dus u hoeft niet vriendelijker te zijn omdat u het 'zelig' vindt om klachten te uiten. Andersom is klagen als er niets te klagen valt natuurlijk heel vervelend. Daar wordt niemand beter van. Dus wilt u zo vriendelijk zijn om in uw achterhoofd te houden 'meten is weten'. Want er wordt echt iets mee gedaan. En mocht u, eventueel daarnaast, zelf nog aan de bel willen trekken bij ons dan kunt u op een serieus luisterend oor rekenen.

Magazijn & verkoop onderdelen



Teus van den Dool

Een dealerbedrijf zonder onderdelen is als een koning zonder land. Of ridder te voet, zo u wilt. Hoe dan ook, het is een wezenlijk onderdeel van de service die wij bieden. Zo is er een interne onderdelenstroom, maar daarnaast ook een extern kanaal.

Onderdelen komen vrijwel bij elke servicehandeling voor. Van een paar liter olie tot een uitlaat of banden, koelvloeistof, een set bougies, ruitenwisserbladen, remblokken - maar ook remschijven - remvloeistof, filters, bij een onderhoudsbeurt of reparatie wordt altijd gedocumenteerd wat er aan onderdelen is 'verbruikt'. Garantieperiode of niet, er wordt een onderhoudshistorie aangelegd. Onderdelen zijn daar een belangrijk onderdeel van. Als u zich afvraagt "hoe lang heb ik nu eigenlijk met mijn banden gedaan?", kunnen wij u dat vertellen. Daarnaast houdt de computer in uw auto zelf ook een heel 'logboek' bij. Tot zover het interne traject.

Naast dit interne onderdelen traject is er ook een extern gebied. De zogeheten merkloze vakgarages hebben ook begrepen dat het verwerken van originele MB-onderdelen de geloofwaardigheid van hun service drastisch doet toenemen. Dus wordt er ook daar wel het een en ander verbruikt. Daarnaast komt het ook voor dat een andere MB-dealer in de directe omgeving even wat aanvulling van onderdelen nodig heeft. Dat kan handig en snel zijn en daarnaast werkt dit ook weer gunstig in op de kosten.

Alles dat op de een of andere manier tot 'onderdeel' is gebombardeerd 'loopt' via Teus. Via zijn computer, want hoe dan ook, aan de ene kant voorraadbeheer en aan de andere kant het voorbereiden van een stuk interne of externe facturatie, het passeert Teus.

De nieuwe Mercedes-Benz E-Klasse is door de pers lovend ontvangen! Uw eerste reacties zijn ook heel positief!



Er zijn van die auto's die vanwege hun vorm, functie, originaliteit of techniek een ankerpunt vormen in de geschiedenis van de auto. De T-Ford, de VW Kever, de Fiat 500, de Mercedes-Benz SL met vleugeldeuren, om er eens een paar te noemen. Vriend en vijand zijn het er over eens, de nieuwe E-Klasse past in dat rijtje. Helemaal anders dan zijn voorganger. Zo wel van buiten als van binnen.

Dat werd dus even wennen of toch niet? De ovaal vormen van de koplampen waar we zo mee vertrouwd waren hebben plaatsgemaakt voor een meer kubistische vormgeving. De auto is op een aantal punten vrij 'scherp gesneden', maar maakt voor het oog toch een soepele, bijna logische indruk. Werkelijk aan alles is gedacht, zodat u zelf juist veel minder 'bij de les' hoeft te zijn. Overigens is dat niet iets waarop Mercedes-Benz nadruk legt. Maar in geval van onoplettendheid of vermoeidheid zijn er diverse voorzieningen die de alertheid op peil houden. Zoals beter zicht door meedenkende koplampen (Active Mainbeam Assist) waarbij een camera de situatie continu in de gaten houdt, evenals daglichtverlichting. Attention Assist registreert uw - mogelijk vermoeide - rijgedrag en verkeersborden met snelheidslimieten. Verder een adaptief schokdempersysteem dat zijn karakteristiek aanpast aan de (weg)omstandigheden en dat van de bestuurder en niet in de laatste plaats de optionele Direct Control stuurbeheersing. Alles bij elkaar typeert de pers deze auto als de nieuwe 'comfort standaard'.

De nieuwe motoren zijn tot 23% zuiniger dan voorheen, waarbij zowel de diesel- als de benzineversies over diverse groene A-labels beschikken. Denkt u nu niet "Zo'n kleurtje zegt niet alles.", want ook in absolute zin hebben we het hier over zuinig! De viercilinder CDI-dieselmotoren gaan met 5,3 l/100 km (= bijna 1 op 19) uiterst zorgvuldig met de brandstof om. Dat komt overeen met een uitstoot aan kooldioxide van 139 gr/km. De verkoopprijzen beginnen bij € 49.900,- voor de E 220 CDI. Over enkele maanden wordt de E 200 CDI tegemoet gezien, waarvan de prijs nog wat gunstiger zal liggen.



Verslag bezoek introductie in showroom 28 maart 2009

Op zaterdag 28 maart was het de grote dag voor de Nederlandse dealers. Kort daarvoor had de E-Klasse zijn debuut op de Autosalon van Genève beleefd.

In onze showroom hebben we de E-Klasse letterlijk de ruimte gegeven. Dat was een prettige ervaring voor alle geïnteresseerden. Die zich in relatief ruime aantallen aan dienden. Niek Noordegraaf typeerde dat als volgt: "We hebben in tijden niet zoveel mensen over de vloer gehad bij een introductie."

Noordegraaf zelf was overigens wegens stevige rugproblemen 'veroordeeld' tot zijn bureaustoel. Mede daarom was naast verkoopadviseur André van Os, ook Ben Buitelaar, de servicemanager bij ROGAM Woerden, ingeschakeld.

