

"Met een APK-tje kan ik er voorlopig weer tegen." Of "Wat een lariekoek die APK, ik ben toch zuinig op mijn auto." Dergelijke uitspraken en varianten daarop worden nogal eens gehoord. De eerste uitspraak is per se onjuist en van de tweede is het hooguit waardevol dat u zuinig bent op uw auto. Maar beide zijn geen garantie voor onbezorgd rijden. APK is een periodieke momentopname over de toestand waarin uw auto zich bevindt tijdens een keuring. Speciaal gericht op de vitale delen (van uw auto) die wat kunnen zeggen over een bepaalde mate van te verwachten veiligheid en over de uitstoot (uitlaatgassen).

Uw accu kan het de dag erna begeven en dan 'staat' u. Uw uitlaat kan er een maand later onderuitvallen en dan hebt u een probleempje. Uw banden met nog 2 mm profieldiepte zijn bij een beetje rijden een half jaartje na de APK datum gevaarlijk - en zelfs onwettig - gesleten. De zoem die uit uw versnellingsbak komt, is geen reden om uw auto af te keuren. En zo kunnen we nog wel even doorgaan. Bij regelmatig onderhoud verkleint u al deze zaken - en nog een heleboel meer - tot een minimum. Daarom draaien wij de zaak om. Onderhoud is 'leidend' en APK is meer 'bijzaak'. Overigens is het nog helemaal niet zo eenvoudig om APK keurmeester te mogen heten. Dus stelt een dergelijke keuring meer voor dan u denkt. Maar het eventuele misverstand dat APK gelijk is te stellen met onderhoud willen we hier graag wegnemen. Trouwens, als u de verplichte APK combineert met een onderhoudsbeurt, heeft dat financiële voordelen. Om over uw drukke agenda maar te zwijgen. Meer weten over APK, kijk op www.apk.nl



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	(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 en Mercedes-Benz fotoarchief
Eindverantwoordelijke uitgever: Niek Noordegraaf

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

DECEMBER 2008

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



ROGAM WOERDEN

actief en vernieuwend

What's in a name

Op 1 januari 2009 is de officiële bedrijfsnaam van de Mercedes-Benz vestiging in Woerden ROGAM WOERDEN B.V.. Achter die, niet zo spectaculaire, nieuwe naam gaat wel een wereld van vernieuwingen schuil.

In deze eerste Partnership special Woerden laten we u er al wat van zien. De ROGAM Groep heeft ook vestigingen in Bergschenhoek, Gouda, Rotterdam, Hellevoetsluis en Dordrecht. Daar(mee) kunnen we de meest 'zwaarwegende' transportoplossingen aanbieden. Hier in Woerden ligt het accent op personen- en bestelwagens. Nieuw is dat we deze special voortaan geheel afstemmen op onze relaties in Woerden en omstreken.

Zo vertrouwd en toch weer helemaal nieuw. Niek Noordegraaf is terug van weggeweest. Verkoop heeft een kwaliteitsverandering ondergaan. Aftersales, zeg maar 'de garage', is voor heel veel Mercedes-Benz rijders een belangrijke, telkens terugkerende afdeling. De kwaliteit van een Mercedes-Benz is goed voor vele comfortabele, veilige kilometers, mits met regelmaat onderhouden. Als dat goed voor elkaar is, kan er met het gebruik van uw auto eigenlijk weinig meer misgaan. Dus veilig rijden en later weer veilig inruilen. Daarbij is aftersales de schakel. In deze Partnership special leest u er meer over. Maar ook over:

- veranderingen bij ROGAM Woerden
- dat is nou aftersales
- veranderingen in ons pand
- productinformatie verkoop
- productinformatie winteractie & accessoires
- steroccasions & transportsector
- modellennieuws

Kwaliteitsslag

Veranderingen worden verbeteringen

Geachte relatie,

Op de voorpagina heeft u al kort meegekregen dat er wel wat aan het veranderen is binnen ons bedrijf. Al vanaf medio 2008 ben ik begonnen veranderingen door te voeren. Die leiden nu al tot merkbare verbeteringen en zullen uitmonden in een forse kwaliteitsslag. Afgelopen tijd hebben wij wat steekjes laten vallen waardoor de klanttevredenheid niet optimaal was. Inmiddels hebben we de opwaartse lijn al weer te pakken.



Niek Noordegraaf (ondergetekende) heeft sinds medio 2008 de directie van ROGAM Woerden weer in handen. Voor een aantal onder u ben ik een oude - en hopelijk goede - bekende, maar voor velen zal ik een nieuw gezicht zijn.

Van 1972 tot 2002 werkte ik in de vestiging Woerden, waarvan de laatste 15 jaar als directeur/eigenaar. Daarna was ik tot begin 2008 actief op de hoofdvestiging van de ROGAM Groep in Bergschenhoek als eindverantwoordelijke voor Automatisering, Kwaliteitszorg en Desktop Marketing. Afgelopen zomer heeft de vestigingsmanager aangegeven buiten de ROGAM Groep een nieuwe uitdaging aan te gaan.

Ben Buitelaar is inmiddels aangesteld als service manager ROGAM Woerden. Als werkplaatsman in hart en nieren met een ruime ervaring in de Mercedes-Benz aftersales organisatie worden onder zijn leiding werkplaats en magazijn steeds verder verbeterd.

André van Os blijft het vertrouwde gezicht voor de verkoop van onze personenwagens. Nieuwe collega's voor de werkplaats en de verkoop (personen- en bestelwagens) zullen de komende maanden worden aangetrokken.

Om alle beoogde veranderingen zo goed mogelijk tot hun recht te laten komen, ligt een upgrade in het verschiep. Er is al een begin gemaakt met een veranderde indeling, o.a. met de werkplaatsreceptie in de showroom, waardoor de coördinatie op dat punt nu al is verbeterd.


Kortom, wij werken er hard aan om de voordelen van een kleine persoonlijke vestiging te laten samengaan met optimale klanttevredenheid, niet in de laatste plaats gekoppeld aan de schaalvoordelen van een grote organisatie als de ROGAM Groep.

Wij houden u, onder andere door de nieuwsbrieven, van belangrijke zaken op de hoogte.

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**).

Graag wens ik u vanaf deze plek een goed en gezond 2009 toe.

Met vriendelijke groet,
ROGAM Woerden B.V.


Niek Noordegraaf,
Directeur



Veni, Vidi, Vito

Een passende variant op een beroemd gezegde. De Mercedes-Benz Vito is een topper en een klassieker tegelijk op bestelwagengebied. Alleskunner en rekenmeester ineen. Vele uitvoeringen. Tot €750,- korting op fabrieksaccessoires wanneer het een voorraadauto betreft. Een cargopakket? Of liever toch gratis 4 jaar uitgebreide fabrieksgarantie. Of.... De keuze is aan u!

Modellen nieuws: GLK en C 250 CDI

De GLK is sinds kort beschikbaar, maar de (motoren)serie wordt in de loop der tijd steeds verder uitgebreid. Vandaar dat er telkens nieuws zal zijn te melden. Voor ruim € 52.000,- hebt u een onderscheidende SUV die ideaal is voor werk, om boodschappen mee te doen ("... eindelijk eens een SUV zonder dikke A-stijlen" – Autokampioen) en ook behoorlijk terreinwaardig is. De vormgeving is ook geïnspireerd op de fameuze G-Klasse en heeft o.a. als voordeel dat instap en overzichtelijkheid hoog scoren.



Mercedes-Benz C 250 CDI BlueEFFICIENCY Het zijn tegenwoordig 'hele monden vol', die typebenamingen. Maar daar krijgt u ook wat voor terug. We verwachten hem een dezer dagen in de showroom. Een brok dieseltechniek dat zijn weerga niet kent. Deze 2.143 cc zelfontbrander met dubbele turbo, tussenkoeler en piëzo-elementen in de injectornaalden komt tot maximale prestaties bij minimaal verbruik. Wie de rechervoet in bedwang weet te houden, komt aardig richting 1 op 20. Wie over minder zelfbeheersing en meer 'durf' beschikt, kan o.a. vanwege het machtige maximum koppel van 500 Nm bij 2.800 r/min rekenen op een sportwagensprint (0 – 100 km/h in 7 seconden) en een afgeregelde maximumsnelheid van 250 km/h. De broertjes 220 CDI en 200 CDI zijn met resp. 400 en 330 Nm koppel ook potente heertjes die al even spaarzaam met de ingespoten diesel omgaan. Groene energielabels zijn het logische gevolg. Goed voor milieu & portemonnee. BlueEFFICIENCY is overigens niet voorbehouden aan de C-Klasse. Ook de A-, B- en E-Klasse en binnenkort de GLK profiteren volop van deze vooruitstrevende ontwikkeling.



SterOccasions/JongeSterren

Het woord occasion is wellicht het meest gebruikte woord binnen de autobranche. Misschien zelfs wel een beetje te pas en te onpas. Want het woord betekent letterlijk 'gelegenheid', de Belg spreekt van een 'occasie'. In de volksmond had occasion lang de betekenis van 'koopje', 'meevallertje' of 'buitenkansje'. Vandaag de dag is iedere auto zo'n buitenkansje en daarmee is het woord volledig gedevalueerd. Zo niet bij Mercedes-Benz. Voorop gesteld, instant 'koopjes' zult u bij ons niet aantreffen. Uw investering zal juist na verloop van tijd die meevaller blijken. Want u koopt altijd value for money. Vanwege de kwaliteit, vanwege de zekerheid en garantie, vanwege de service en de hoge restwaarde. In samenwerking met ROGAM Groep en Rijnmond Automotive is een ruim aanbod van 200 occasions beschikbaar. Ook voor SterOccasions/JongeSterren geldt: ROGAM zorgt dat u vooruit komt! Kijk ook op www.rogam.nl

Een greep uit het grote assortiment:

- A 210 AMG Lang, april 2002, km-stand 77.000, speciale prijs € 14.900,-
- C 220 CDI Combi Automaat, juni 2002, km-stand 123.000, speciale prijs € 17.500,-
- E 240 Elegance Automaat, februari 2005, km-stand 72.000



Aftersales, wat is dat nou precies?

Zekerheid na de aanschaf

Letterlijk betekent aftersales 'na de verkoop'. Maar heel simpel gezegd is het eigenlijk 'zekerheid na de aanschaf'. Aftersales bestrijkt feitelijk de gehele periode dat u in uw Mercedes-Benz rijdt.

Waarschijnlijk hebt u zich eerst een poosje georiënteerd op een nieuwe of andere auto. Vergeleken, proef gereden nog eens vergeleken, nog eens proefrijden.

Daarna is de koop rondgemaakt, de bestelling gedaan en uw auto na verloop van tijd afgeleverd. Zodra uw auto aan u is overgedragen met de sleutels en de papieren, gaat het aftersales traject in.

Wanneer u uw auto nieuw of als steroccasion heeft aangeschaft of geleased, gaat er een bepaalde garantieperiode in. Gekoppeld aan een zeer ruim opgezette mobiliteitsgarantie. Dat betekent wel dat u uw auto volgens 'het boekje' moet laten onderhouden. Dus op tijd, volgens de voorschriften en bij een officieel geautoriseerde dealer. Het is wel zo handig om dat gewoon bij uw eigen Mercedes-Benz dealer te doen.

Wij, hier in Woerden, doen heel veel met onderhoud en reparatie. Dat verdient ook een goed georganiseerde aftersales. Daarom hebben wij Ben Buitelaar als service manager aangesteld. Ben neemt en maakt de onderhoudsorders aan, deelt ze in en doet de planning. Dat vergt technisch inzicht en ervaring, mensenkennis en het 'kennen' van uw auto. Wij hebben uw auto 'in de computer' staan. Elke onderhoudsbeurt of reparatie wordt gedocumenteerd, garantieperiode of niet. 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 nog een heel 'logboek' bij.

Naast de gestandaardiseerde onderhoudsbeurten (met gestandaardiseerde tarieven), komt het bij zeer afwijkende gevallen voor dat in onderling overleg tussen werkplaats en aftersales de kosten worden berekend op basis van gewerkte uren en de redelijkheid van wat 'iets mag kosten'. Juist in dergelijke situaties is een wederzijds begrip onontbeerlijk. En ook in het geval er op de een of andere manier een beroep op een coulancregeling moet of zou kunnen worden gedaan, zijn expertise, ervaring en samenspel een must. In het algemeen geldt trouwens dat de onderhoudstarieven van Mercedes-Benz gunstig afsteken bij andere - soms zelfs aanzienlijk lager geplaatste - merken. Zo kost een Mercedes-Benz servicebeurt voor een A-Klasse of B-Klasse vanaf €191,- incl. BTW, voor de C-Klasse staat daarvoor €238,- incl. BTW en voor de E-Klasse €248,- incl. BTW. Voor onderhoudstarieven, kijk op rogam.nl bij aftersales en pakketprijzen; ook voor bedrijfswagens.

Ben Buitelaar komt uit de Mercedes-Benz aftersales organisatie en heeft er in dit metier zogezegd al vele kilometers opzitten. Bovendien is hij zeer vertrouwd met smart. Dat zou naar de toekomst toe wel eens heel handig kunnen blijken.

Ben: "Ik heb nog een paar maanden de oude situatie meegemaakt. Dus ik kan het goed met elkaar vergelijken. Er is nu een mooie wachtruimte en er is duidelijk meer en beter klantencontact. Daarnaast is meteen een flinke overzichtelijke balie neergezet die het werken een stuk makkelijker maakt."



Alstublieft, uw nieuwe Mercedes-Benz! Zal ik 'm netjes voor u inpakken?

We gaan best ver bij ROGAM Woerden. En wie weet gaat zo iets ooit nog eens gebeuren. Maar 'inpakken en wegwezen' is niet onze stijl. Los van eventuele levertijden, gaan er een aantal zeer zorgvuldige handelingen en controles vooraf aan het kiezen, bestellen en afleveringsklaarmaken van uw auto.



Net als bij 'op vakantie gaan' is de voorpret vaak al heel leuk. Het aflevermoment op zich is een feestje. Daarbij wordt de auto als het ware ingepakt met een strik er om. Maar het is ook een serieus moment. Nu gaat het gebeuren en vanaf nu gaat in overdrachtelijke zin de teller lopen. Klopt de van te voren gemaakte kilometercalculatie?

Rijdt de auto na drie maanden voor het gevoel nog net zo lekker als na die proefrit van drie uur? Is de service inderdaad zo warm als toegezegd? Is het onderhoud werkelijk zo in te plannen als uw agenda toelaat? Stuk voor stuk vragen waar de praktijk het antwoord geeft. En zaken waar verkoop (sales) en aftersales, vooral in de beginfase, min of meer in elkaar overlopen.

Hoewel aftersales in technische zin een op zichzelf staand traject is, zult u het waarderen wanneer onze verkoopadviseur even bij u informeert of alles naar tevredenheid verloopt. Immers, het kantoor van verkoopadviseur André van Os, en onze servicebalie die wordt bemand door Ben Buitelaar, liggen tien meter van elkaar. Op die manier proberen we het begrip service gezamenlijk gestalte te geven.

André van Os is al meer dan vijf jaar een vertrouwd gezicht. Hij weet de weg binnen de organisatie, heeft de nodige ervaring opgedaan en is een prettige verschijning. Nu de lijnen opnieuw en duidelijk zijn uitgezet, hebben advies en verkoop een impuls gekregen. Geen hijgerige verkopers die u achtervolgen, maar wel een alerte proactieve houding. Gewoon eens binnenlopen en een kopje koffie met hem 'doen', stelt hij zeer op prijs.



André: "De nieuwe opzet heeft duidelijk meer uitstraling. Dit is het niveau waar klanten zich prettig bij voelen. Auto's en acties komen nu ook beter tot hun recht. Trouwens, over acties gesproken, dit is een gunstige periode voor klanten. De zogeheten voorraadauto's zijn heel interessant. Zo kun je voor goed € 21.000,- een A-Klasse met een Business Class pakket – daar zit altijd metallic lak, airco, telefoonvoorbereiding en navigatiesysteem in – rijden. Zeker ook in de leasesfeer is dat interessant vanwege de lagere bijtelling. Overigens rij je al een A-Klasse vanaf € 18.234,-."

Accessoires- & Winteracties

De acties zijn geldig t/m 31 januari 2009 of zolang de voorraad strekt



Mercedes-Benz Streetpilot

Een touchscreen navigatiesysteem met grote afbeeldingen en teksten/plaatsnamen op de display. Nu voor € 750,- (normaal € 930,-) voor de A- en de B-Klasse. Ook verkrijgbaar voor de C-Klasse Sportcoupe, nu € 810,- (normaal € 1.010,-).



I-pod Interface kit

Wie hem niet heeft, wil hem hebben of krijgt hem misschien cadeau. Voor de A- en B-Klasse nu vanaf € 299,- (normaal € 385,-); ook voor de C-Klasse tot modeljaar 2007, nu vanaf € 249,- (normaal € 326,-).



Mercedes-Benz wintercheck

Ook al geeft de kalender het aan, het overvalt ons af en toe toch een beetje: winterse omstandigheden. Een wintercheck voor € 19,95 inclusief winterpakket 'hoort' er dan ook bij. Het pakket bestaat uit ruitenontdooier, rubberstick en spons en de tijdens de check controleren wij uw auto op 19 'winterpunten' zoals alle vloeistoffen, accu, verlichting, remmen, ruitenwissers en banden.

Set winterwielen

(bestaande uit velgen en winterbanden)

Over banden gesproken, houd grip op de zaak. Vandaag de dag horen winterbanden er 100% bij. Gewone banden beginnen bij 7°C en lager al grip te verliezen, we hebben het dan nog niet eens over sneeuw. In diverse wintersportlanden zijn winterbanden feitelijk ook nog eens verplicht. Sets voor de A-Klasse t/m de E-Klasse lopen in (vanaf)prijzen uiteen van € 760,- tot € 980,-. Vanzelfsprekend zijn er ook andere mogelijkheden. En vergeet uw sneeuwkettingen niet. Laat u door ons nader informeren.

Ski- en bagage dakkoffer

We hebben diverse mogelijkheden en aanbiedingen. We geven u graag alle benodigde informatie. Kom even langs.

Meer weten over accessoires, kijk op www.rogam.nl

Voor assortiment lifestyle-artikelen:

www.mercedes-benz.nl/collectie.

