



.....

'Om 00.52 hebben we een Opel Astra verkocht. Welke dealer kan dat nou zeggen?'

.....

auto kopen met ideal. Dat doe je zo

Sinds februari dit jaar is het mogelijk om tweedehands auto's online uit te zoeken, te betalen via iDEAL en nog dezelfde week thuis te laten bezorgen. De *start-up* Bynco is de eerste speler in Nederland die de verkoop van occasions geheel online mogelijk maakt. We zijn een half jaar verder. Tijd om bij general manager Jeroen Veldman aan de bel te trekken.

In februari zijn jullie echt van start gegaan met Bynco. Hoe lang was jullie voorbereiding eigenlijk, van idee tot uitvoering – en wat heb je uitgezocht in die tijd?

Jeroen Veldman: 'Ik ben februari 2016 al begonnen met het uitwerken van Bynco. Al was de insteek van onze organisatie aanvankelijk anders. Mijn opdracht was een fysieke franchiseformule opzetten voor jong gebruikte auto's. Vrij snel na aanvang kreeg ik het gevoel dat deze route niet de oplossing zou worden waar de markt op zat te wachten. Mijn eigen ervaringen uit het verleden bleken aan te sluiten op veel consumentenonderzoeken naar de tweedehands automarkt. Of een onderzoek nu tien jaar was of slechts één dag oud, steeds troffen wij dezelfde ervaringen en pijnpunten aan. Die ervaringen werden de basis voor Bynco.'

Wat waren die geluiden uit de markt?

'Men klaagde over weinig transparantie, vond het vervelend om te onderhandelen, de service na aankoop liet vaak te wensen over, de huidige proefrit is vaak onvoldoende om echt wat van een auto te vinden en prijzen hadden vaak nog vervelende verrassingen in zich. Steeds meer kreeg ik het gevoel dat we met AutoBinck misschien wel een radicaal ander antwoord moesten vinden op die feedback. Maar – juli gebruikte ik om de feedback uit te werken tot een 100% online concept. In juli hebben wij ons idee laten onderzoeken door IPSOS. Op basis daarvan hebben wij het concept nog verder kunnen aanscherpen. Omdat wij een snelle *time-to-market* nastreefden hebben wij gewerkt volgens de Lean Startup-methode. Vanaf september zijn wij gaan bouwen. Elke drie weken hebben wij consumenten betrokken bij de beoordeling van de opleveringen van de sprint en hen de designs voor de volgende sprint laten beoordelen. Zo kregen wij steeds tijdig feedback van de klant.'

spannend

We zijn nu een paar maanden verder. Hoe loopt het?

'Starten is altijd spannend. Kopen bij Bynco staat nu eenmaal haaks op wat we met zijn allen gewoon zijn gaan vinden. Het online kopen van een auto is best spannend, zeker gezien de waarde ervan. Ik dacht eerlijk gezegd dat wij bij de eerste 10 auto's best wel wat moeite moesten gaan doen om klanten over de streep te trekken. Bij de eerste auto was dat ook het geval, maar de tweede auto werd op zondagmiddag besteld, betaald via iDEAL en door ons op woensdag geleverd. Deze klant vond bij Bynco precies waar hij lange tijd naar opzoek was. Hij en elke klant na hem gingen precies zoals we Bynco hadden bedacht. Het is gaaf om te zien dat we in februari en maart 4

auto's hebben verkocht en dat de daaropvolgende twee maanden inmiddels al op 10 verkochte auto's staan. Veel belangrijker is echter dat wij gemiddeld van al deze klanten een 9,6 krijgen op tevredenheid. Dat geeft ons vertrouwen voor de toekomst.'

Wie zijn je klanten?

'Een significant aantal kopers (80%) bestaat uit 45+ 'ers wat deels voortkomt uit het feit dat wij jonge voertuigen verkopen, maar vooral ook omdat men zich bij ons vertrouwd voelt. Ook leuk om te zien, is dat enerzijds een steeds groter percentage vrouwen (inmiddels 41% van onze bezoekers) ons weet te vinden, maar vooral dat 50% van onze kopers vrouw is. Fysiek onderhandelen met, nou ja, soms ook een beetje foute autohandelaars spreekt vrouwen meestal niet zo aan. Kopers die een auto snel geleverd willen hebben, hun inruil zelf regelen – maar vooral ook niet naar een dealer willen onderkantoorijden, komen bij ons terecht.'

Wat verkoopt een normale fysieke dealer eigenlijk?

'Wat een normale dealer verkoopt varieert enorm – van één per week tot 100+ per week. Het landelijk gemiddelde in 2016 was 68 auto's per jaar bedrijf (Volgens nationaal Occasion onderzoek van VWE). Wij hebben de ambitie om op de lange termijn naar enkele duizenden auto's per jaar te groeien, maar voor 2017 willen wij eerst bereiken dat het online kopen van een auto gaat leven. In cijfers – 50 per maand zou wel leuk zijn.'

think, do care

Hoe gaan jullie dat voor elkaar krijgen?

'Omdat wij zo vernieuwend zijn in een markt die zo lang stil staat, heb je echt *social proof* nodig. Klanten moeten bevestigen dat kopen bij Bynco echt anders en vooral een verademing is. Om dit te bereiken blijven wij doorontwikkelen. Direct vanaf het begin was Bynco.com ook een vehikel om vragen te stellen aan klanten. De nieuwe inzichten die wij hierdoor kregen en krijgen zijn van onschatbare waarde. Daarnaast zijn wij de eerste auto's met het team zelf gaan afleveren. Het contact wat wij daar hadden met de klanten werd vaak als leuker en persoonlijker ervaren dan het contact dat men ooit met een normale dealer had gehad. Enkele klanten hebben wij later nog uitgebreider geïnterviewd om zo te achterhalen hoe wij Bynco verder kunnen verbeteren.'

Is er een digitale marketingstrategie?

Wij werken online samen met Team Nijhuis. Middels het *see, think, do, care*-model proberen wij op een slimme en kostenbewuste manier bij consumenten in elke fase van het aankoopproces de juiste snaar te raken.



vervolg van pagina 37

Adwords zijn voor ons nu zeer relevant. Ook op de verkoopportals, waar autozoekende klanten toch al komen, zorgen wij dat we aanwezig zijn met ons aanbod. Omdat wij een ander inkoop- en kostenprofiel hebben dan normale dealers, komen wij gunstig uit in de prijsrankings. Uiteindelijk willen wij het gewicht van Adwords zoveel mogelijk afbouwen en de vruchten plukken van de slimme SEO content die we nu maken. Momenteel zitten wij op 350 dagelijkse unieke bezoekers op de website wat moet groeien naar minimaal 1000 per dag

supersnel

Welk verhaal wil je gaan verkopen met Bynco?

'Haha, de leuke verhalen komen ons vanzelf aanwaaien. Op een woensdagnacht hebben wij om 00.52 uur een Opel Astra verkocht. Terwijl we sliepen. Welke dealer kan dat nou zeggen? Onlangs hadden wij op maandag een *expat* op de chat vanuit Ghana die vier dagen later weer in Nederland kwam wonen. Zij zocht een auto die snel geleverd kon worden en kwam zo bij ons uit. Bij terugkomst heeft ze de auto meteen besteld en één werkdag later stond de auto voor de deur. Maar serieus, het echte verhaal is natuurlijk dat je bij Bynco altijd terecht kunt – en niet alleen tijdens openingstijden van fysieke dealers die vaak precies onder werktijd vallen. En dat je niet hoeft te onderhandelen over de kunstmatig opgehoogde onderhandel-prijs die alle dealers hanteren, omdat ze toch weten dat kopers proberen af te dingen. Misschien moeten we nog meer nadruk leggen op onze levering die super snel is (de snelste was binnen anderhalve dag), of de 14-dagen rijden, niet goed-geld-terug-regeling. Eigenlijk een proefrit van 14 dagen.

Staat Bynco echt los van AutoBinck? Hoe zit het precies?

'Bynco is een zelfstandige BV onder de AutoBinck Group, dat 4 divisies en 50 bedrijven telt. Cars, Lease, Parts en Smart Mobility. Wij vallen onder de Smart Mobility. De traditionele retail activiteiten van Autobinck vinden grotendeels plaats in Midden-Europa. Maar het is mooi om te zien dat we steeds meer door de andere takken binnen AutoBinck benaderd worden voor de lessen die wij online aan het leren zijn.'

bedrijfsleider

Je komt echt uit de autowereld, Multilease, ASN groep. Hoe en waarom is je passie voor auto-branche ontstaan? Hoe kwam je bij de AutoBinck Group?

'Ik ben ooit na de HAVO naar Apeldoorn gegaan om de opleiding Bedrijfsleider midden- en groot autobedrijf te gaan volgen aan de MTS Autotechniek. Ik heb toen stage gelopen bij EZB Harderwijk en bij Inalfa Roofsystems. In deze periode is mijn voorliefde voor de branche ontstaan, maar tijdens mijn MTS periode besepte ik ook dat ik niet alleen met mijn handen in het vet wilde staan. Nadat ik in Apeldoorn klaar was ben ik in Groningen bedrijfseconomie gaan studeren.

Ik ben uiteindelijk gaan afstuderen bij Mercedes-Benz Nederland, waar ik ook ben begonnen aan mijn eerste baan. Daarna heb ik veel verschillende takken gezien van de automotive branche, waar ik steeds meer oog kreeg voor wat er beter kon. In een conservatieve branche als de Automotive vond ik in AutoBinck een bedrijf dat een duidelijke kijk op de toekomst heeft en daarin durft te investeren. De aanpak als echte Start-up ... maar wel binnen een corporate. De bootcampbegeleiding, de dynamiek die er heerst maakt dit een gave reis voor ons allemaal. Het is dan ook mooi om te zien dat AutoBinck in de laatste MT500 met een stijging van plek 431 naar 180 de grootste stijger in dit jaarlijkse rapport is.'

Bynco was de eerste online autodealer van Nederland. Hebben jullie het afgekeken van de buitenlandse markt?

'Bynco is volledig van *scratch* af aan door ons opgebouwd. Wel is bijvoorbeeld Carvana in Amerika een sprekend voorbeeld voor ons geweest. CarSpring uit Engeland heeft ook overeenkomsten met Bynco, maar men werkt daar echter niet met een eigen voorraad. In Nederland heb je buiten ons nog niemand die 100% online auto's verkoopt. Een partij die er wel zeer dicht tegenaan zit is Quoets.nl maar zij richten zich vooral op het premium segment. Wij hopen absoluut dat er in navolging van ons meerdere gaan volgen zodat het domein online autokopen verder ontwikkelt tot de nieuwe manier van auto's kopen.' ■