

Vol vertrouwen naar het nieuwe normaal

Wat doe je als leasemaatschappij tijdens een pandemie? Voor Alphabet blijkt de bedrijfsstrategie in tijden van corona prima bruikbaar. "Wij geloven nog steeds dat mobiliteit gelijkstaat aan vrijheid", zegt CEO Christel Reynaerts, "en geven dat op een nieuwe manier vorm."

Naast 'mobility is freedom' vormen integriteit en betrouwbaarheid kernfactoren in het strategische kader van Alphabet. "Juist in deze onzekere tijd", beklemtoont Reynaerts, "is het cruciaal om te kunnen vertrouwen op een eerlijke, transparante en betrouwbare werkgever en zakenpartner. Onze grootste interne uitdagingen aan het begin van de crisis waren: de processen en onze dienstverlening aan onze klanten overeind houden, verbinding houden met onze medewerkers en ervoor zorgen dat zij goed thuis konden werken."

Reynaerts licht toe: "De gezondheid van onze medewerkers en klanten stond voorop. Vanuit de directie en HR hebben we meteen intensief met hen gecommuniceerd. Zo zijn we elke week gestart met de interne nieuwsbrief 'What's Up' en 'daily stand-ups'. Wat is er de afgelopen

week gebeurd, wat ging goed en wat zijn onze uitdagingen? Onze acht regionale vestigingen, drie occasioncentra en onze remarketingafdeling bleven tijdens de lockdown open. Op het hoofdkantoor hadden we gelukkig al eerder plaats- en tijdonafhankelijk werken ingevoerd. Al werkten onze mensen vooral thuis, de dienstverlening naar de klant ging onverminderd door en via extra informatie op de website kon die actueel op de hoogte blijven. Onze klanten en leveranciers waardeerden het dat alles zo veel mogelijk door bleef gaan. Zeker in deze tijden zie je wat je echt aan elkaar hebt. Voor ons betekent betrouwbaarheid echter ook dat we onze klanten waar mogelijk ontzorgen, met hen meedenken en adviseren op het gebied van flexibele, transparante mobiliteitsoplossingen en kostenbesparingen. Bijvoorbeeld door het verlengen van bestaande contracten en het aanbieden van ons unieke raster." ▶





DEEL ONLINE

Back 2 Business

Eind april is Alphabet in een nieuwe fase aangeland, Back 2 Business, vertelt Reynaerts. “Met het management hebben we besproken hoe we ons bedrijf zo goed mogelijk kunnen laten draaien en kunnen zorgen dat we nóg meer contact houden met onze klanten. Onze hele organisatie, inclusief onze medewerkers, denkt nu mee over de vraag waarop we nu kunnen inzetten om het nieuwe normaal zo goed mogelijk gestalte te geven, een intern recoveryplan. Extern hebben we met de campagne #StartTheRestart kenbaar gemaakt dat we in gesprek met onze klanten en partners onze dienstverlening afstemmen op verschuivende mobiliteitsbehoeften en blijven meedenken over kostenbesparingen en verduurzaming.”

Flexibele contracten

“Nog afgezien van de keuze voor een andere werkwijze heeft de coronacrisis ons ook anders naar productontwikkeling laten kijken”, vertelt Reynaerts. “Nood breekt wetten, of liever ‘doet anders denken’. Ik vind het fantastisch hoe snel we ons hebben kunnen aanpassen, en hoe snel dit leidt tot innovaties. We zien dat mensen anders zijn gaan kijken naar het openbaar vervoer en autodelen, en ineens was er een enorme behoefte aan de auto, als je eigen veilige bubbel. De vraag naar tweedehandsauto's kwam snel op, niet alleen bij privéklanten, maar ook bij een aantal bedrijven. Op basis daarvan hebben we heel vlot occasionlease herontwikkeld.

Daarnaast hebben we shortlease opnieuw gepositioneerd en uitgebreid naar twee jaar, zodat we nog flexibeler kunnen voorzien in mobiliteit. Dat past perfect in onze ‘from one minute to five years’-strategie.”

Ze vervolgt: “Hoewel persoonlijk contact nog steeds key is in onze dienstverlening, zien wij mede als gevolg van de crisis een toename in digitalisering en online verkoop. Deze ontwikkeling in combinatie met de populariteit van de auto heeft geleid tot een samenwerking met AutoWeek aan een online platform voor private lease. Hiermee bieden we de doelgroep comfortabel en veilig rijden in een nieuwe auto, tegen een interessante prijs en condities.”

Inspanningen beloond

Dat de inspanningen van Alphabet worden gewaardeerd, blijkt uit het feit dat Ilisia Alphabet voor het tweede jaar op rij heeft uitgeroepen tot Beste Leasemaatschappij. De Vereniging Zakelijke Rijder (VZR) heeft Alphabet voor het vierde jaar op rij uitgeroepen tot de beste leasemaatschappij in de categorie ‘groot’ en tot beste private-leasemaatschappij.

Reynaerts: “Het is mooi dat je zowel vanuit de berijders als vanuit de wagenparkbeheerders terugkrijgt dat je het goed doet. En nu staan we ook nog in de MT500 op die superplek in de categorie ‘Lease en overige automotive’. Ik ben trots op onze medewerkers: het is een mooie bevestiging van het werk dat zij elke dag leveren. Daar is betrouwbare dienstverlening een belangrijke factor in, maar ook meedenken met de klanten en probleemoplossend vermogen. Dat zit echt in het DNA van Alphabet.” ■

CHRISTEL REYNAERTS:
‘Wij vinden het heel belangrijk om een betrouwbare werkgever en partner te zijn’

