9Driver

“WIJ WILLEN MENSEN VERBINDEN”

Wanneer je er een beetje voor openstaat, heb je er als Porsche-fanaat zo een sociaal leven bij. Joost Deen en Philippe Mijné besloten dat als het ware te overkoepelen met een bedrijf: 9Driver in Alkmaar, waar het gepruttel van de koffiemachine en de sterke verhalen regelmatig het metalige gekletter van gereedschap overstemmen. Gesleuteld wordt er ook, en er is nog iets met rijvaardigheid.

Tekst & fotografie: Aart van der Haagen





Verstoppertje spelen heeft geen zin in het splinternieuwe bedrijfspand, gelegen nabij het AFAS-stadion van AZ. Alle ruimtes staan optisch met elkaar in verbinding. Waar menig ondernemer claimt er een transparante werkwijze op na te houden, hoeven deze mannen die boodschap niet te verkondigen. De open structuur met hooguit glaswanden als afscheiding spreekt voor zich. Laat vanaf de begane grond je blik van links naar rechts glijden en je krijgt een compleet bedrijfsprofiel. “Gelukkig werkt Philippe heel netjes en staan we allebei al gauw met een bezemsteel aan de hand, want rommel zou hier meteen opvallen,” lacht Joost Deen. “Het enige wat bij ons achter de schermen gebeurt, is opslag van banden en slijp- en revisiewerk in de zogenoemde ‘vuile ruimte’. Bezoekers mogen alles zien. Graag zelfs, want techniek moet je toch beleven? Geen mooier perspectief dan een auto van onderen bekijken, vind ik persoonlijk. De zichtbare onderhouds- en reparatiewerkzaamheden geven veel meer dynamiek dan een statische showroom. Dus die komt er vooralsnog niet, al kunnen we op de verdiepingsvloer wel een bescheiden aantal eigen auto’s en een enkele Porsche die we in consignatie aanbieden uitstallen.”

De weg simuleren

9Driver is nieuw en in bedrijf sinds begin juli. Van een schoorvoetende start kun je niet spreken, want afgaande op de *equipment* trokken de twee compagnons meteen alle registers open om een vliegende start te kunnen maken. “We hebben er bij elkaar opgeteld dagenlang over gebrainstormd hoe we alles zouden aanpakken,” zegt Philippe Mijné. “Verder zijn we op pad geweest om bruggen en uitlijnbanken te testen en inspiratie op te doen in andere werkplaatsen en op beurzen.” Kenners maken bij wijze van spreken direct een diepe buiging voor de Hunter HawkEye Elite-uitlijnbank: het neusje van de zalm in zijn soort: en een geavanceerd Road Force-balanceerapparaat van dezelfde gerenommeerde fabrikant. “Zie je de antracietgrijze rol die eraan bevestigd is? Daarmee kan het systeem de weg simuleren. Een band gedraagt zich onder belasting nu heel anders en dan ontstaan er soms klachten die je bij traditioneel balanceren niet opmerkt, zoals scheeftrekken van het voertuig en trillingen. Met de Road Force meten we onder meer de hoogteslag en de krachtvariatie. Het gebeurt nog weleens dat het probleem in de combinatie van velg en band schuilt en dat komt dan vanzelf aan het licht.”

GT3 Club

Te oordelen naar zijn vrijwel permanente glimlach voelt Joost Deen zich helemaal op zijn plek als Porsche-specialist, samen met zijn al even gedreven compagnon Philippe Mijné. “Nadat een paar jaar geleden ons familiebedrijf in de *retail* verkocht werd,



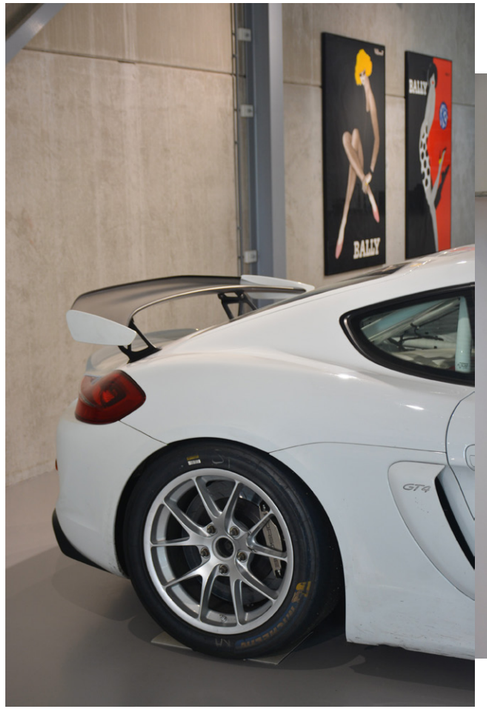


TE OORDELEN NAAR ZIJN VRIJWEL PERMANENTE GLIMLACH VOELT JOOST DEEN ZICH HELEMAAL OP ZIJN PLEK ALS PORSCHE-SPECIALIST











begon het bij mij al gauw te kriebelen om wat anders te gaan doen. Ik was intussen aardig actief in de Porsche-wereld, onder andere door samen met drie gelijkgestemde zielen - Leander Kolen, Lars Evers en Jeroen Eijsten - de GT3 Club op te richten. Ook toegankelijk voor de overige GT-modellen van het merk, zoals een Cayman GT4 Clubsport. We zitten momenteel rond de 220 leden, dus je mag wel van een aardig succes spreken. Deze zomer hadden we 120 man van de vereniging over de vloer voor een barbecue, met zestig à zeventig van die gevleugelde geweldenaars voor de deur. Precies het eerste wat Philippe en ik met ons bedrijf beogen: de verbinding zoeken. Als je op een verjaardag zit en iemand ontmoet die net als jij Porsche rijdt, is het ijs meteen gebroken. Zo werkt dat. Wij wilden geen saai autobedrijf starten, maar een plek inrichten om clubs te ontvangen, mensen aan elkaar te koppelen en direct in het zicht van klanten auto's te repareren. Porsches van alle typen en leeftijden."

98 procent liefhebbers

Vanuit de *retail* leerde Deen de klantvriendelijkheid naar het hoogste niveau te tillen en collega Mijné huldigt dezelfde mentaliteit. Hij haalt een begrip aan dat te boek staat als een cliché, maar dat toch niet zo vanzelfsprekend blijkt als soms wordt aangenomen. "De klanten ontzorgen. Dat kost veel tijd, energie, geld en het schiet er binnen de autobranche nog weleens bij in. Porsche-rijders zijn vaak drukbezette ondernemers, die het erg fijn vinden wanneer je ze zoveel mogelijk zaken uit handen neemt. Bijvoorbeeld het thuis ophalen en terugbrengen van hun auto. Als je luistert naar de wensen en behoeften, haal je daar zoveel informatie uit. Dan weet je precies wat een eigenaar belangrijk vindt. Voor menigeen gaat originaliteit boven alles en dan wordt het gewaardeerd wanneer je een verkeerd rubbertje van vijftien euro opmerkt en aanbiedt om dat te vervangen. 98 procent van onze klanten valt in de categorie liefhebbers. Zij waarderen de inspanningen die je verricht en met de juiste aandacht bouw je echt een band met hen op." Mijné weet hoe het werkt, want hij was in het verleden in dienst van twee verschillende Porsche-specialisten, waar hij diepgaande vakkennis en sleutelervaring met klassieke en recente modellen opdeed.

DE KLANTEN ONTZORGEN. DAT KOST VEEL TIJD, ENERGIE, GELD EN HET SCHIET ER BINNEN DE AUTOBRANCHE NOG WELEENS BIJ IN

Zal wel goed zijn

Vandaar dat Deen wel wist wie hij moest bellen toen hij zijn plan om 9Driver vorm te geven wilde gaan concretiseren. "Philippe kan geweldig goed complexe technische dingen uitleggen, bijvoorbeeld hoe een vacuümsysteem werkt. Klanten waarderen dat, ook als je ze laat zien wat er precies kapot is." Mijné bevestigt dat laatste. "Het vervangen van een tweemassavliegwiel betekent een serieuze kostenpost, maar de eigenaar van een auto staat er over het algemeen anders in wanneer je het oude en het nieuwe onderdeel naast elkaar legt en vergelijkt. Dan krijgt iemand een beeld bij de situatie. Ik heb in het verleden zo vaak









ZIJ LATEN DAGELIJKS ZIEN WAT ER IN HUN WERKPLAATS EN SHOWROOM GEBEURT, WAARDOOR ZE EEN HECHTE BAND OPBOUWEN MET HUN VOLGERS

meegemaakt dat de klant de vraag of hij alles goed begreep met 'ja' beantwoordde. Een kwestie van de rekening betalen en 'het zal wel goed zijn'. Als ik signalen in die richting opvang, zeg ik het liefst: 'Ga nog even zitten, dan laat ik het zien.' Foto's en filmpjes werken eveneens verhelderend, daarom maken we die van alle grotere reparaties. Het wordt ook gewaardeerd wanneer je even belt met de boodschap: 'We zijn op dit en dit euvel gestuit. Zullen we dat meteen oplossen?' Het geeft vertrouwen en een oprecht gevoel van aandacht, zowel voor de klant als voor de auto. Precies zoals oprechte Porsche-liefhebbers dat graag ervaren."

Uitstraling synchroniseren

Ingegeven door zijn achtergrond in de retail liet Joost Deen nog een andere wijsheid op 9Driver los: het synchroniseren van de uitstraling van het bedrijf in fysieke zin - qua interieur en exterieur - en in mediakanalen, tot in de kleinste details. "Je marketing-communicatie en je daadwerkelijke formule moeten één en hetzelfde gevoel uitdragen. Weet je wat mij ook heeft geïnspireerd? De manier waarop veel lokale autobedrijven de sociale media gebruiken. Zij laten dagelijks zien wat er in hun werkplaats en showroom gebeurt, waardoor ze een hechte band opbouwen met hun volgers. Heel eerlijk: daarvan kan menig grote merkdealer nog een hoop leren. Ook wij proberen dicht bij de klanten te staan door persoonlijke aandacht, open inkijkjes via sociale media, gastvrijheid en laagdrempelig contact. Bijeenkomsten van Porsche-liefhebbers, die wij graag faciliteren bij ons in het pand, leveren natuurlijk ook geweldige content op om via internet met de community te delen en het idee van verbinding uit te stralen. Het past bovendien bij het streven naar bedrijvigheid. Geen statische bedoening, maar reuring in de zaak, dat is wat we met 9Driver voor ogen hebben. Vanuit dezelfde visie staan we open voor samenwerking met andere ondernemers die relevante diensten kunnen aanbieden, eventueel zelfs onder hetzelfde dak."

Kruisbestuiving

Een concreet voorbeeld van dit laatste vinden we in de aanwezigheid van DriverID, dat activiteiten op autosportgebied verzorgt en kantoor houdt op de eerste etage van 9Driver in Alkmaar. "Niels van Duijn en Jordy de Droog organiseren onder andere rijtrainingen en incentives op het circuit, die voor onze klanten ook heel interessant zijn, terwijl er via deze jongens ook weer mensen bij ons binnenkomen die we anders misschien niet hadden leren kennen," aldus Joost Deen. "Kortom, een mooie vorm van kruisbestuiving." Ondertussen heeft Philippe Mijné zijn gereedschap ter hand genomen, want de flow moet er wel in blijven bij het servicen van Porsches. "We onderhouden en repareren alle modellen, met ervaring van de oudste 356's tot en met de nieuwste 992's en andere generaties, waarbij we via het PPN-netwerk van de fabriek kunnen terugvallen op de officiële uitleesapparatuur," verklaart hij. "Stap voor stap zullen we dat uitbreiden met revisie van motoren en transmissies." Deen raadpleegt de glazen bol en voegt toe: "Het zou ook wel bij ons passen om mensen te begeleiden die hun rijvaardigheid willen ontwikkelen, op de openbare weg, op het circuit en wellicht via *driftdays*. Zelf rijd ik *trackdays* met een 996 Cup en een Cayman GT4 en begin ik in het racewereldje een aardig netwerk op te bouwen. Verbinding leggen, daar gaat het om."