

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Het AI-Playbook voor Automonteurs

Hoe je een garage runt in het AI-tijdperk

— en de monteur wordt die een automobilist écht vertrouwt.

HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEZWETS · VRIJ TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

Tien jaar geleden betekende een goede garage runnen: iemand aan de telefoon om afspraken in te plannen, een boekhouder, en dan alsnog 's avonds aan de werkbank de klussen uitschrijven en achter facturen aanjagen als de roldeur al dicht was.

Vandaag neemt een goede monteur met de juiste inrichting elk telefoontje van een automobilist op het moment dat het binnenkomt — zelfs midden in een klus met vette handen —, zet de auto in de agenda, stuurt de eerlijke offerte nadat hij ernaar heeft gekeken, en maakt van één reparatie alle auto's van dat huishouden en iedereen aan wie ze het vertellen — terwijl een grotere garage aan de andere kant van het dorp nog voicemails aan het terugbellen is. En hij besteedt geen enkele avond aan papierwerk.

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is niet beter met de diagnoseapparatuur. En een computertype is hij zeker niet — een van de besten die we hebben gezien schreef zijn klussen twee jaar geleden nog in een vet schriftje. Hij heeft alleen één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van de zaak** — de telefoontjes, de afspraken, het opvolgen, de eerlijke offertes, het “ik bel voordat ik meer doe”, de facturen — kan nu zichzelf doen. Dus stopte hij zijn energie waar het geld en de reputatie zitten: eerlijk diagnosticeren, het werk goed doen, en de monteur worden die een automobilist zo vertrouwt dat hij zijn hele familie stuurt.

Dit is het playbook van hoe hij het doet. Geen “50 prompts om te kopiëren”. Geen techneutenpraat. Het echte systeem — hoe je erover denkt, wat je opzet, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede monteurs opgeven voordat het klikt. Lees het van voor tot achter en je runt een strakkere, winstgevendere garage die meer vertrouwd wordt dan nu — zelfs als je nooit een euro aan software uitgeeft.

EEN EERLIJK WOORD OVER WAT VAN JOU BLIJFT

Niets hiervan diagnosticeert een auto, beslist wat een reparatie nodig heeft, of vervangt jouw vak, jouw handen of jouw oordeel in de werkplaats. Het draagt het papierwerk. Wat er echt mis is met de auto, wat nu moet en wat veilig kan wachten, of een geluid een versleten lager is of niets, en of een auto veilig terug kan — dat beslis jij op de brug, nooit een getal dat een computer verzint. Het werk goed doen is jouw vak. En eerlijk zijn tegen een automobilist — hem duidelijk zeggen wat de auto nodig heeft, geen werk verzinnen om de rekening op te blazen, en bellen om groen licht voordat je iets extra's doet dat je vindt — dat blijft bij jou. Dat alles blijft van jou, van voor tot achter.

Wat erin zit

01 Het nieuwe speelveld

De 3 dingen waarop een automobilist je beoordeelt — en waarom als eerste opnemen de auto wint voordat hij op de brug staat.

02 Denk AI-eerst

Stop met AI op oude gewoontes plakken. Herteken de garage met AI die alles als eerste raakt.

03 Mis nooit meer een klus

Neem de gestrande automobilist eerst, zet de auto in de agenda, en word degene die ze bellen voor elke auto in huis.

04 Offreer eerlijk — geen spookreparaties

Diagnosticeer eerst, zeg wat nu moet en wat kan wachten, en haal groen licht voor elk extra werk.

05 Word betaald zonder het ongemakkelijke najagen

De eerlijke offerte, het akkoord vóór het werk, en de factuur zonder verrassingsregel aan het eind.

06 De inbox die zichzelf runt

Gesorteerd, opgesteld, en met een oog op je geld — zelfs aan je voorgelezen tussen klussen.

07 Je digitale serviceadviseur

De ochtendbriefing, de historie van elke auto, en de servicekaarten die zichzelf bouwen.

08 Lijk twee keer zo groot als je bent

Alles met je merk, het bewijs van de eerlijke monteur, en het aanbevelingsvlieg wiel van “wie is jouw monteur?”.

09 De overstap in 30 dagen

Eén week per keer, de vertrouwensknop, en een echte APK- of beurtdatum — nooit een nep “alleen vandaag”.



De lekkage-audit van 2 minuten

Vind precies waar je automobilisten verliest — en wat je eerst oplost.

01

CHAPTER ONE

Het nieuwe speelveld

Een automobilist die garages afbelt omdat zijn auto kuren heeft, kan niet onder je motorkap kijken of je zien werken. Hij beoordeelt je op wat hij bereikt — en daar verliezen de meeste garages stilletjes de klanten die anders levenslang waren gebleven.

Je klant is meestal een automobilist met een probleem en geen manier om zich te verplaatsen — de auto start niet, een lampje op het dashboard, een geluid dat hem zorgen baart, een beurt of APK die eraan komt — en, cruciaal, de meesten weten niets van auto's. Dus wat hem echt bang maakt is niet de prijs. Het is **opgelicht worden**: de garage die mankementen verzint, hem reparaties aansmeert die hij niet nodig heeft, of de rekening opblaast met werk dat hij niet kan controleren. Het hele vak draagt die reputatie, en juist daarom wint de eerlijke monteur zo groot. De klus gaat naar wie drie dingen als eerste goed doet:

- 1 Nam je op — en kun je er snel naar kijken?** Een gestrande of ongeruste automobilist belt wie opneemt en de auto kan zien. Laat het naar de voicemail lopen en hij belt de volgende garage, of wordt ergens anders heen gesleept — en die auto, en elke auto in zijn huis, gaat met hem mee.
- 2 Ben je eerlijk tegen me?** De echte angst van de automobilist is afgezet worden. Een monteur die het goed diagnosticeert, duidelijk zegt wat nu moet en wat kan wachten, en geen werk verzint, verslaat een goedkopere garage die hij niet vertrouwt — want hij kan niet zien of de goedkope eerlijk is, en dat maakt hem banger dan het geld.
- 3 Krijg je me weer op de weg?** Hij heeft de auto nodig. De monteur die hem snel inplant, hem op de hoogte houdt, en hem gerepareerd teruggeeft — met een duidelijke, eerlijke rekening — is degene bij wie hij nooit meer gaat vergelijken.

Merk je waar geen van de drie over gaat? De goedkoopste offerte. Alle drie gaan over bereikbaar zijn, eerlijk zijn, en hem weer op gang brengen — precies wat een opblazende garage niet kan faken. En de andere kant draait al op AI. De vraag is niet óf AI de werkplaats binnenkomt — het is of ze vóór je of tégen je werkt.

Het goede nieuws? Het is de eerste keer dat de techniek de kleine bevoordeelt. De grote ketens werken met commissies, uitrol en trainingen. Jij kunt op een dinsdag beslissen en op vrijdag als eerste opnemen. Het speelveld is net gekanteld: de eerlijke garage met één of twee bruggen kan er nu uitzien en presteren als de landelijke keten — zonder de vaste lasten, en zonder dat een automobilist ooit een voicemail krijgt terwijl hij langs de kant staat.

“Maar ik ben geen computermens”

De vakmensen die dit het beste doen ook niet. Een van de snelste overstappers die we zagen is een eigenaar met 26 jaar in het vak die pas drie jaar geleden voor het eerst een computer aanraakte. Zijn woorden: **“Maak je geen zorgen om de spelling. Maak je geen zorgen om de grammatica.”** Als je een bericht kunt sturen of een spraakbericht kunt inspreken, kun je alles in dit playbook runnen. Kunnen zeggen wat je wilt is de nieuwe eis — en monteurs, die elke dag een nerveuze automobilist uitleggen wat er mis is en wat het gaat kosten, zijn daar al goed in.

200–800
€
+ per maand

Wat garagesoftware doorgaans kost — en het laat je nog steeds typen en najagen. Eén eigenaar betaalde duizend per maand voor tools die zijn team amper gebruikte. Alles in dit playbook vervangt die uitgave of laat ze zichzelf terugverdienen.

De ketens drie keer zo groot als jij zijn traag omdat ze groot zijn. Dat is jouw opening. Dit playbook gaat over erdoorheen lopen.

02

CHAPTER TWO

Denk Al-eerst

Voordat we één tool aanraken, moeten we repareren hoe je hierover denkt — want de grootste fout is niet de verkeerde software kopen. Het is AI op je oude manier van werken plakken en je verbazen dat er niets verandert.

Elk proces in je garage is gebouwd op één aanname: dat een mens elke stap moet doen. Iemand neemt op. Iemand zet de auto in de agenda en schrijft de klus uit. Iemand houdt de onderdelen, de offertes, het opvolgen, de APK-herinneringen bij. Je hele dag is gevormd door die aanname — en die aanname is net gestorven.

Automatiseer je oude proces niet. Herteken het — met AI die alles als eerste raakt, en jij die toezicht houdt. Drie mentale omslagen:

Omslag één — delegeer uitkomsten, geen stappen

Stop met denken “welke knoppen druk ik in”. Je praat nu tegen je garage zoals je tegen een goede leerling zou praten: zeg de uitkomst, laat het de stappen uitzoeken. Eén eigenaar bestelt onderdelen na met één bericht vanaf de balie — “ik pak remblokken en een schijvenset voor de Corolla” — en de bestelling, de uitgave en de boekhouding regelen zichzelf.

Omslag twee — AI eerst, jij daarna

De AI doet de eerste ronde over alles, en jij keurt goed, past aan of overrult. De offerte is opgesteld voordat je van de brug af bent. Eén eigenaar beschreef het zo: **“Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon door — ja, versturen.”** Je werk krimpt tot tien seconden oordeel, geen veertig minuten typen.

Omslag drie — correcties zijn investeringen

Bij gewone software repareer je dezelfde fout voor altijd. Bij AI repareer je hem één keer. Zeg haar dat een klus nooit een vaste prijs krijgt voordat de auto is bekeken, dat een offerte altijd scheidt wat nu moet van wat veilig kan wachten, en dat je altijd belt om groen licht voordat je extra werk doet dat je op de brug vindt — en ze antwoordt: **“Dat onthoud ik vanaf nu.”** Elke correctie telt op. Zes maanden later offreert ze zoals jij, schrijft ze zoals jij en kent ze je regels — omdat je het haar hebt geleerd, één keer.

De her-verbeeld-oefening

Loop door je garage en stel bij elke interactie één vraag: “Hoe zou dit eruitzien als de AI het als eerste zou raken?”

INTERACTIE	DE OUDE MANIER	AI-EERST
Automobilist belt, staat stil, terwijl jij onder een auto ligt	Voicemail. Hij belt de volgende garage of wordt ergens anders heen gesleept.	Opgenomen en gerustgesteld, de auto ingepland, het probleem vastgelegd — een duidelijke lijn tegen dat je van de brug af bent.
Een APK of beurt komt eraan	Je vergeet hem te herinneren, hij dwaalt af naar een keten.	De herinnering verstuurd op jouw naam — “je busje is toe aan de APK, zullen we hem inplannen?”
De prijslijst-update van de leverancier komt binnen	Begraven onder 200 mails. Oude onderdeelprijzen op je volgende offerte.	Eruit gehaald, toegepast op je tarieven — “blokken en filters omhoog, offertes bijgesteld.”
Een klus is klaar	Auto teruggegeven, opvolging nooit verstuurd.	De beurt vastgelegd, de review gevraagd, de volgende beurt en de andere auto van het huishouden voorbereid.

Elk hoofdstuk vanaf hier is alleen deze oefening, toegepast op één deel van je garage.

03

CHAPTER THREE

Mis nooit meer een klus

Laten we beginnen met het lek dat je het meeste kost en het minst pijn doet — want je ziet de rekening nooit.

Het garagecontact is bederfelijk, en vaak in paniek: een automobilist wiens auto niet start of een lampje heeft belt wie opneemt en er snel naar kan kijken, en de garage die niet opneemt hoort nooit meer van hem. Het telefoontje gaat om 8 uur terwijl je onder een auto ligt, handen vol vet. Het loopt naar de voicemail. Die automobilist belt de volgende garage, plant de auto in, en nu is die auto — en die van de partner, en de bedrijfsbus, en iedereen aan wie hij het zou hebben verteld — van iemand anders. Weg, en niet alleen deze klus: vaak de beurten van een heel huishouden voor jaren, weggegeven aan wie opnam.

De eerste

wint de auto

Een automobilist met een probleem belt wie opneemt en er snel naar kan kijken — hij heeft al besloten te laten repareren; hij kiest alleen wie. Een gemist telefoontje is geen uitgestelde verkoop — het is de auto, en vaak alle auto's van het huishouden erachter, weggegeven aan wie opnam. En traag reageren duwt je omlaag in de zoekresultaten, dus het kost je ook de volgende.

De voicemail is waar de trouwe klanten van het jaar sterven. De AI-eerst-oplossing is groter — want een contact zijn eigenlijk twee problemen.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Een AI-receptioniste neemt op in de naam van je garage, 24/7, klinkt kalm en geruststellend voor een gestreste automobilist, en legt elk detail vast — de auto, wat hij doet, wanneer het begon, of hij rijdt of gesleept moet worden, of het een beurt, een APK of pech is — terwijl jij onder een auto ligt of slaapt. En ze doet het ding dat de klus wint: ze neemt als eerste op, elke keer, zodat jij de garage bent die de auto inplant terwijl de anderen nog op de voicemail staan.

Probleem twee — de klant die niemand hield

Een garage win je niet met één reparatie — je wint hem door de monteur te worden die een huishouden voor elke auto vertrouwt, en de naam die ze een vriend geven zodra iemand vraagt “wie is jouw monteur?”. De meeste garages doen een klus en denken er nooit verder over na. Degene die als eerste opneemt, eerlijk is over wat de auto nodig heeft, en hem gerepareerd teruggeeft, is degene aan wie die automobilist de volgende auto brengt, en aan wie hij zijn hele familie en de halve collega's stuurt.

- ✓ Elk telefoontje opgenomen in de naam van je garage — ook buiten kantooruren, ook de pech in het weekend, ook de vaste klant die belt over de auto van zijn partner.
- ✓ Een doorzoekbaar register van elke auto — “wat hebben we vorige keer aan de Corolla van de Nguyens gedaan, en welke klanten zijn toe aan een beurt- of APK-herinnering?”
- ✓ Opvolging en herinneringen die je vóór de mensen houden die ertoe doen — zodat je bij de volgende beurt of het volgende probleem degene bent die ze bellen, geen keten.
- ✓ De klusgegevens uit het gesprek — de auto, het kenteken, het symptoom — gaan rechtstreeks op de werkorder, niet drie keer overgetypt.

De telefoon houdt op je trouwe klanten te kosten en wordt wat de auto inplant — en houdt jou de monteur die ze bellen voor elke auto in huis.

04

CHAPTER FOUR

Offreer eerlijk — geen spookreparaties

De offerte is waar een monteur het vertrouwen wint of verliest waarop de hele klus draait — want de automobilist kan niet zien wat er mis is, snapt het niet, en is doodsbang dat je werk verzint om de rekening op te blazen. Doe dit goed en je bent de monteur bij wie hij nooit meer gaat vergelijken.

Eerst diagnosticeren, dan eerlijk

en geen spookreparaties

De meeste autoklussen laten zich niet goed telefonisch prijzen — je moet ernaar kijken. De eerlijke zet is een ruwe richting, dan “breng hem langs en we zeggen je eerlijk wat hij nodig heeft voordat we iets aanraken”. Van het ding dat het vak maakt of breekt: scheid wat NU moet (het is onveilig of laat hem stranden) van wat veilig kan WACHTEN, verzin geen werk, en bel om groen licht voordat je iets extra's doet dat je op de brug vindt. De opblazende garage smeert een filter, een spoeling en een spookgeluid aan; de eerlijke zegt hem dat de remmen nog 15.000 km meegaan en doet alleen wat de auto nodig heeft. Die eerlijkheid is de hele zaak.

Dit is de waarheid van dit vak: **een automobilist kan niet beoordelen of een reparatie echt is — dus beoordeelt hij of JIJ het bent.** Elk eerlijk antwoord, elk “dat kan wachten, geef het geld nog niet uit”, elke klus die eruit komt tegen de offerteprijs bouwt het enige dat een opblazende garage nooit kan faken. Dat is wat ze de volgende auto laat brengen, en hun familie laat sturen.

Offreren AI-eerst maakt de eerlijkheid moeiteloos: de AI helpt je de auto binnen te krijgen en hem eerlijk te offreren. Zo ziet dat er in een echte garage vandaag uit.

- ✓ **Ze boekt de kijkbeurt, geen blinde prijs.** Uit het gesprek legt de AI de auto en het symptoom vast en plant hem in — “we kijken ernaar en zeggen je eerlijk wat hij nodig heeft” — in plaats van een getal te gokken aan de telefoon.
- ✓ **Ze offreert vanuit JOUW structuur.** Voer haar je eerdere klussen en ze leert je uurtarieven en onderdeelprijzen — en stelt een duidelijke offerte op die het moet-nu scheidt van het kan-wachten, zodat niets opgeblazen lijkt.
- ✓ **Ze schrijft het in duidelijke woorden.** Een offerte die iemand die niets van auto's weet echt begrijpt — wat er mis is, wat hij nodig heeft, wat niet — is wat een nerveuze automobilist in een klant voor het leven verandert.

“Dat kan wachten — geef het nog niet uit”

de eerlijkheid die ze houdt

Dit is de vertrouwensmaker van dit vak: de opblazende garage vindt vijf dingen mis en doet ze allemaal. De eerlijke monteur kijkt naar dezelfde auto en zegt “de remmen hebben nog genoeg, het geluid is niets, hij heeft alleen de beurt nodig — spaar je geld”. Het kost hem die verkoop. Het wint hem de klant voor een decennium, plus de auto van de partner, de bedrijfsbus, en iedereen aan wie hij het vertelt. Een automobilist zeggen wat zijn auto *niet* nodig heeft is een sterker argument dan welke korting ook — en het is precies wat het hele huishouden en de aanbeveling van “je moet mijn monteur proberen” brengt.

Groen licht halen vóór het extra werk is geen rem — het is de verkoop

Als je iets extra's vindt op de brug — een vastgelopen remklauw, een gescheurde hoes — is de zet om te bellen voordat je het doet: wat het is, wat het kost, of het nu moet of kan wachten. Goed gebracht is dat geen oponthoud — het zegt een automobilist dat je nooit werk doet dat hij niet heeft goedgekeurd of hem een verrassingsregel op de rekening zet. “Ik heb dit gevonden, dit is het en dit zou het kosten — jij beslist” verandert je eerlijkheid in de reden waarom hij je elke auto toevertrouwt die hij ooit zal hebben.

En dan het stuk dat iedereen overslaat — vóór de klant blijven. Eén bericht een paar maanden later: “Je Corolla is bijna toe aan de volgende beurt, en je APK komt eraan — zullen we ze allebei inplannen?” Die ene gewoonte wint meer herhaalwerk dan je tarief verlagen ooit zal. Al-eerst is die herinnering geen ding dat je onthoudt. Het is een ding dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de standaard: diagnosticeer eerlijk, zeg wat nu moet en wat kan wachten, verzin geen werk, en haal groen licht voordat je iets extra's doet. Een monteur met een schriftje die die standaard haalt verslaat er een met een app die rekeningen opblaast. De AI maakt de eerlijke standaard alleen moeiteloos.

05

CHAPTER FIVE

Word betaald zonder het ongemakkelijke najagen

Je hebt de klus gedaan. Nu moet je betaald worden — en in een garage is dat vooral de eerlijke offerte die standhoudt, geen verrassingsregel aan het eind, en de grotere reparatie af en toe waar de automobilist het getal moet weten voordat je begint.

Geen verrassing op de rekening

de offerte is de rekening

Het meest geruststellende dat je voor een automobilist kunt doen is de rekening laten kloppen met de offerte — en als er iets extra's opdook, dat hij al ja zei voordat je het deed. Een verrassingsregel aan het eind is precies wat een klant zich opgelicht laat voelen en nooit laat terugkomen, zelfs als het werk eerlijk was. Bij een grotere reparatie houdt een duidelijke offerte, goedgekeurd voor de start — en een aanbetaling om de onderdelen te bestellen als hij groot is — iedereen helder. Voorspelbaar, eerlijk factureren is niet alleen netjes; het is je sterkste reden om met de volgende auto vertrouwd te worden en aan de familie aanbevolen te worden.

Het najagen is een systeemprobleem, geen mensenprobleem. Repareer het systeem en je hebt het ongemakkelijke gesprek nooit meer.

- 1 Offerte goedgekeurd vóór het werk.** Er wordt niets gedaan waar de automobilist geen ja tegen zei — zo is de rekening nooit een schok.
- 2 Een aanbetaling voor een grote onderdeelbestelling.** Bij een grote reparatie zekert een aanbetaling om de onderdelen te bestellen de klus en dekt hij je — netjes, vooraf, afgesproken.
- 3 Meld het extra voordat je het aanraakt.** Als je iets op de brug vindt, hoort de automobilist wat het kost en waarom *voordat* het werk doorgaat. Een telefoontje, geen hinderlaag op de rekening.
- 4 Verhoog de toon alleen als het moet.** De meesten betalen bij het eerste of tweede duwtje. Jij blijft de goede, de hele weg.

Geld is geld: dit is de enige plek waar je de AI in het begin kort houdt. Zij stelt op, jij keurt goed — tot je haar een maand lang goed hebt zien werken.

06

CHAPTER SIX

De inbox die zichzelf runt

Je inbox is waar geld stilletjes weglekt en stress binnensijpelt.

Afschriften van onderdelenleveranciers, een automobilist die een afspraak bevestigt, een vaste klant die vraagt wanneer de auto klaar is, een reactie op een APK-herinnering, een foto van een dashboardlampje om naar te kijken, een reviewmelding, een oude klant met het volgende probleem — allemaal door elkaar met spam, allemaal binnenkomend terwijl je onder een auto ligt, handen vol. Eén eigenaar begon met een achterstand van 24.000 mails: “Ik las één mail, hij raakte kwijt. Ik kon hem niet eens terugvinden.”

Al-eerst wordt de inbox iets dat al afgehandeld is als je kijkt:

- ✓ **Gesorteerd.** De drie mails die vandaag tellen drijven bovenaan, gemarkeerd met het waarom — “dit is een vaste klant bij wie je vorige keer de remmen hebt gemeld, wil inplannen.”
- ✓ **Opgesteld.** De routinereacties — “ja, we kunnen je APK donderdag doen”, “de auto is klaar, dit is het totaal” — geschreven en klaar. Je kijkt, past aan, verstuurt.
- ✓ **Op verzoek beantwoord.** “Wat hadden we voor de koppeling van de Rossi's geoffreerd, en is de aanbeting binnen?” — en ze vindt het meteen.

HET STUK DAT NIEMAND VERWACHT — HET BEWAAKT JE GELD

Omdat de AI alles leest, vangt ze dingen op. Eén bedrijf: “Het heeft me al duizenden bespaard aan verkeerd bestelde producten — het zei, wacht, gezien je eerdere klussen wil je waarschijnlijk deze.” Een ander had een leverancier die per ongeluk met 50% verschil factureerde — automatisch gemeld voordat het betaald werd.

07

CHAPTER SEVEN

Je digitale serviceadviseur

Elke garage heeft een serviceadviseur. Meestal ben jij het, die het slecht doet om 22 uur.

Eén week

geen kantooradmin

De administratieve kracht van een bedrijf ging een week met verlof. De eigenaar: “We hebben haar een week niet op kantoor gehad, en het heeft ons geholpen haar werk te doen.” Het werd uiteindelijk een van hun sterkste weken — niet de week overleven, een van de beste — omdat de afspraken, de herinneringen en het najagen niet stopten toen zij stopte.

De ochtendbriefing

Voordat je de roldeur omhoogtrekt: de auto's van vandaag op volgorde, welke zijn onderdelen achterna moet worden gezeten zodat hij niet op de brug vast blijft staan, welke klant je met een offerte moet bellen, welke APK- of beurtherinnering je moet sturen, wie je moet najagen voor een aanbetaling op een grote klus, en het ene ding — een onderdeel niet op voorraad, een auto beloofd voor de lunch — dat je bijt als je het vergeet. Twee minuten met een koffie — en je leerling weet het ook.

Autohistories die zichzelf bouwen

Elke klus, offerte en foto hangt zichzelf aan de juiste auto en klant — dus als ze bellen, is de hele historie er. Wat je vorige keer deed, wat je markeerde om in de gaten te houden, wat je rekende, wanneer de volgende beurt is — alles op één plek, zodat je nooit vanaf nul opnieuw diagnosticeert en nooit lijkt alsof je ze bent vergeten.

Het papierwerk zonder de angst

De offerte, de werkorder, de servicekaart, de factuur — opgesteld, verstuurd, en bewaard waar je ze vindt, en daar om precies te tonen welk werk is gedaan en goedgekeurd als het ooit in twijfel wordt getrokken. Nooit een vervanging voor je diagnose of je handen aan de auto — alleen ervan weerhouden om zoek te raken.

08

CHAPTER EIGHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Een geheim waarop de grote ketens rekenen dat je het niet weet: het meeste van “professioneel lijken” — en van “lijken op een monteur die me niet oplicht” — is presentatie, en presentatie is nu bijna gratis.

Een garage met één brug en een keten met vijftig plekken kunnen dezelfde duidelijke, gemerkte offerte sturen — en dezelfde snelle reactie tonen, dezelfde uitleg in gewone taal, en dezelfde echte reviews van automobilisten die zich goed geholpen voelden. In een vak waar een automobilist je zijn veiligheid en zijn portemonnee toevertrouwt op iets wat hij niet kan controleren, wordt de kleine die georganiseerd lijkt, snel opneemt en het eerlijk uitlegt vertrouwd zoals de grote keten — en gehouden voor elke auto in huis.

Het aanbevelingsvliegwiel — met opzet, niet per ongeluk

- 1 Behoud** — neem als eerste op, wees eerlijk, breng hem weer op de weg, zodat je de monteur bent aan wie die automobilist de volgende auto brengt zonder te gaan vergelijken.
- 2 Laat reviewen** — vraag de Google-review op het moment dat de klant het gelukkigst is, de dag dat hij gerepareerd en niet opgelicht weggrijdt, automatisch, met de link. Reviews en snelle reactie tillen je omhoog in de zoekresultaten — en een automobilist die een monteur kiest leunt zwaar op beide, want hij zoekt één ding: bewijs dat je eerlijk bent.
- 3 Laat aanbevelen** — “wie is jouw monteur?” is een van de meest vertrouwde vragen die er zijn. Mensen snakken naar een monteur die ze kunnen vertrouwen en vertellen het iedereen zodra ze er een vinden. Doe één klus eerlijk en je krijgt geen klant — je krijgt de auto van de partner, het bedrijfswagenpark, en de halve straat.
- 4 Verkoop opnieuw** — dit is het hele spel. Een auto heeft voor altijd beurten nodig, elk jaar een APK, de volgende reparatie; een huishouden heeft drie auto's. Eén eerlijke klus is geen reparatie, het zijn jaren onderhoud voor een hele familie. Het staat allemaal in de autohistorie. Een herinnering op het juiste moment verandert één klus in een klant voor het leven.

BEGIN VANDAAG — ZELFS MET NUL TECHNIEK

Vraag elke klant om een review op de dag dat hij blij weggrijdt, en laat de deur altijd open — “we herinneren je wanneer het tijd is, en stuur je familie onze kant op.” Een automobilist die net eerlijk behandeld is in plaats van opgelicht is het meest ontvankelijk dat je hem ooit zult vinden.

09

CHAPTER NINE

De overstap in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden waarom de meeste monteurs het niet aan de praat krijgen is dat ze alles tegelijk proberen, midden in een klus overweldigd raken, en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding per keer, zonder het werk te stoppen.

- 1 Week 1 — Dicht het grootste lek: het gemiste telefoontje.** Elk telefoontje opgenomen en de auto vastgelegd, een gestrande automobilist gerustgesteld en ingepland — en een APK- of beurtherinnering die uitgaat. Dit begint de hele oefening meteen terug te verdienen.
- 2 Week 2 — Repareer het offreren.** De AI boekt de kijkbeurt en stelt een eerlijke offerte op vanuit je structuur die het moet-nu scheidt van het kan-wachten; jij corrigeert — en elke correctie is een les die ze houdt. Diagnosticeer voor elk vast getal, groen licht voor elk extra werk, volg op na elke klus.
- 3 Week 3 — Repareer het betaald worden.** De rekening die klopt met de offerte, een aanbetaling voor grote onderdeelbestellingen, extra's goedgekeurd voordat je ze aanraakt, automatische herinneringen — met jij die alles rond geld goedkeurt tot het de riem heeft verdiend.
- 4 Week 4 — Geef het kantoor over.** Inbox gesorteerd en opgesteld, ochtendbriefing draaiend, autohistories en servicekaarten die zichzelf bouwen, reviews automatisch gevraagd, de volgende beurt en de andere auto's van het huishouden nagejaagd.

Waarom alle vier? Omdat één proces nooit veel lijkt. Drie is waar het “alle machtig”-moment komt — want dan beginnen de stukken met elkaar te praten. Het telefoontje wordt de afspraak. De afspraak wordt de eerlijk geoffreerde, goed gedane klus. De klus wordt de review, de betaling, en de volgende auto van hetzelfde huishouden.

De vertrouwensknoop — hoe je overdraagt zonder je slaap te verliezen

Je geeft een nieuwe leerling niet op dag één een remklus. Hier hetzelfde:

- 1 **Week 1–2: ze vraagt over alles.** Elk mailconcept, elke offerte — “dit zou ik sturen, oké?” Jij keurt goed, corrigeert, leert.
- 2 **Week 3–4: ze vraagt over het belangrijke.** De routinereacties gaan gewoon; het geld, de nieuwe klanten, en alles met gewicht — offertes, een diagnose, een extra reparatie gevonden op de brug — gaan nog langs jouw knikje.
- 3 **Vanaf maand twee: ze vraagt over uitzonderingen.** Nu draait het, en jij krijgt de ochtendbriefing en de meldingen. Je bent nog steeds de baas — je bent alleen gestopt met de flessenhals te zijn.

De fouten waardoor goede monteurs opgeven voordat het klikt

- ✓ **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke boekt een overwinning voordat je de volgende toevoegt.
- ✓ **AI op het oude proces plakken.** Als je nog steeds elke klus in dezelfde oude software typt en de AI vraagt te “helpen”, heb je het punt gemist. Herteken het proces (Hoofdstuk 2).
- ✓ **Naar valse urgentie grijpen.** Je hebt het niet nodig — een echte APK- of beurtdatum, of een echt veiligheidsprobleem dat niet mag wachten, is eerlijke urgentie om op te handelen: “je APK is deze maand, laten we hem doen.” Een nep “alleen vandaag” laat je alleen lijken op de garage die mankementen verzint.
- ✓ **Op prijs concurreren.** Op het moment dat je wint door de goedkoopste te zijn, concurrer je met de garage die de diagnose overslaat en de rekening opblaast — en de echte angst van de automobilist is opgelicht worden, niet het tarief. Een automobilist betaalt voor een monteur die hij met zijn veiligheid en zijn geld vertrouwt — de eerlijke zijn wint elke auto in huis, niet de laagste offerte.



VOORDAT JE DIT NEERLEGT

De lekkage-audit van 2 minuten

De meeste monteurs komen niet vak tekort — ze verliezen automobilisten. Je geld zit in de monteur worden die een huishouden voor elke auto vertrouwt, want een eerlijke klus is jaren onderhoud en alle auto's van een familie. Dat is het teken: neem als eerste op, wees eerlijk, breng hem weer op de weg, en blaas nooit een rekening op. Wees eerlijk — vink de aan die nu waar zijn.

- ✓ Ik neem vaak traag op — en ik weet niet hoeveel auto's de vertraging me heeft gekost.
- ✓ Een telefoontje liep naar de voicemail zonder dat ik het wist, en hij boekte de volgende garage.
- ✓ Een vaste klant dwaalde af naar een keten omdat ik hem nooit aan APK of beurt herinnerde.
- ✓ Ik gaf een vaste prijs aan de telefoon voor een auto die ik niet had bekeken — en at het verlies.
- ✓ Mijn offertes scheiden het moet-nu niet van het kan-wachten, dus ik kan lijken alsof ik opblaas.
- ✓ Ik deed extra werk zonder eerst te bellen — en een klant voelde zich overvallen op de rekening.
- ✓ Ik blijf niet vóór oude klanten, dus de volgende beurt doet iemand anders.
- ✓ Mijn offertes en histories zitten in mijn hoofd en mijn schriftje, niet op één plek.
- ✓ Mijn inbox strest me, en het belangrijke — een onderdeel niet op voorraad, een auto beloofd voor de lunch — raakt kwijt.
- ✓ Als een klant precies vroeg welk werk ik deed en wat hij goedkeurde, zou ik even zoeken.

0–2

Strak schip. Een paar bijstellingen en je bent de monteur die meer huishoudens voor elke auto vertrouwen.

3–6

Je verliest trouwe klanten in de saaie helft — en het is allemaal op te lossen. Begin met Week 1.

7+

Kijk, je doet het vakkundige, eerlijke werk en geeft de klant weg aan wie als eerste opnam. Goed nieuws: dat is precies wat nu het makkelijkst op te lossen is.

De grootste hefboom is geen lagere prijs — het is als eerste opnemen, keihard eerlijk zijn, en elke auto jarenlang in de auto's van het huishouden veranderen. Je grootste vinkje is je grootste kans. Begin daar.

Wil je dat we het voor je opzetten?

Alles in dit playbook kun je zelf bouwen — en dat zou je moeten, als je de tijd en het geduld hebt. Velen doen het. Als je liever hebt dat het gewoon gedaan is — de AI die je telefoon opneemt op het moment dat een automobilist belt, een gestrande klant geruststelt en de auto inplant, de APK- en beurtherinneringen stuurt die een huishouden laten terugkomen, een eerlijke offerte opstelt die het moet-nu scheidt van het kan-wachten, elk extra werk meldt voor het groen licht van de automobilist voordat je het aanraakt, de autohistories bijhoudt die precies tonen wat er is gedaan en goedgekeurd, en de volgende beurt en de andere auto's van het huishouden najaagt bij elke klant die je hebt geholpen — alles in één, deze week draaiend in je garage — dat is wat wij bouwen. Het heet

- ✓ 14 dagen gratis proberen. Stop wanneer je wilt. Geen vaste contracten, geen addertje.
- ✓ Niets belangrijks — een offerte, een factuur, het bericht van een klant — gaat ooit uit zonder dat jij het eerst ziet.
- ✓ Het leeft in Microsoft Teams en de tools die je al gebruikt.

Zie het werken op je eigen klussen op the-everything-app.com — geen kaart nodig om te kijken.

Eerlijke noot: dit repareert geen kapotte zaak, en het diagnosticeert de auto niet, beoordeelt de reparatie niet, beslist niet wat een auto nodig heeft — dat blijf jij, je oog, en je handen aan de klus. Wat het repareert is het kantoorwerk dat je gratis doet na het donker.