



INTERVIEW: Jean-Charles Carrette, Managing Director Westlease

HOE WESTLEASE IN ZES JAAR TIJD ZIJN WAGENPARK VERDUBBELDE

Hoe groeit een lokale speler uit tot de grootste onafhankelijke leasingmaatschappij van het land? We vroegen het Jean-Charles Carrette, sinds 2004 Managing Director bij Westlease. Zijn antwoord kort samengevat: door stap voor stap te groeien, geen financiële risico's te nemen, te vertrouwen op bekwaam personeel en van meet af aan een persoonlijke relatie uit te bouwen met klanten en leveranciers.

Het klinkt nuchter, misschien zelfs iets te bescheiden. Want tenslotte verdubbelde het wagenpark van Westlease in amper 6 jaar. In 2003 bestond het uit 2.000 wagens. Vandaag zijn dat er intussen al 4.000.

Hoe het groeide

Jean-Charles Carrette: "Mijn vader richtte Westlease op in 1982. Als Ford-concessiehouder was hij goed geplaatst om de groei van het leasingfenomeen in de Verenigde Staten te observeren. Leasing bleek al gauw een lucratieve nevenactiviteit. Langetermijn-autoverhuur was in opmars en dubbele groeicijfers waren zeker in de jaren '90 heel normaal. Het succes stelde ons in staat om buiten de eigen regio te prospecteren en beetje bij beetje een nationale portefeuille uit te bouwen. De voorlopige bekroning daarvan is de opening van een tweede vestiging in Jambes bij Namen begin dit jaar. In Vlaanderen waren we in de breedte al sterk vertegenwoordigd en met dat nieuwe kantoor geven we onze Franstalige klanten een duidelijk signaal: we geloven in de mogelijkheden van hun regio en onderstrepen dat met een lokaal kantoor en de aanwezigheid van Franstalige business managers."



Jean-Charles Carrette, Managing Director Westlease:
"Carglass® geeft een prima kostenbesparende IT-service, maar de persoonlijke relatie is even belangrijk."



Persoonlijke service, onafhankelijk advies

Hoe handhaaft Westlease zich in een markt die gedomineerd wordt door een paar grote spelers? Zoals zo dikwijls blijken service en de aanpak van de klant het verschil te maken. En dat de onderneming wortels heeft in de automobielsector heeft ook zo zijn voordelen.

Jean-Charles Carrette: “Bij ons heeft elke klant één aanspreekpartner bij wie hij altijd terecht kan. Wat er ook gebeurt, die persoon staat voor hem klaar. De klant weet verder dat hij, als het op de keuze van een wagen aankomt, onafhankelijk advies krijgt. Veel van onze concurrenten bekijken leasing vanuit een bijna puur financiële invalshoek. Met ons automobielerleden zien we dat toch ruimer. In elke situatie zoeken we naar de meest geschikte wagen. We moeten wel, want we dragen zelf de gevolgen van elke foute keuze. De kunst bestaat erin te anticiperen op de markt en de daaruit voortvloeiende restwaarden. Westlease heeft er dus alle belang bij om zijn klanten bedrijfszekere wagens voor te stellen. Dat doen we in alle objectiviteit, want we hangen evenmin af van een of ander automerk. Als middelgrote speler zijn we zo uitgegroeid tot de grootste onafhankelijke leasingmaatschappij van België.”

Toch nog altijd 5% groei in nieuwe wagens

De economische malaise gaat natuurlijk niet aan de leasemarkt voorbij. Toch mag Westlease zich nog altijd verheugen in een stijgende omzet. In vergelijking met vorig jaar tekenden zij tot nu toe een groei op van 5% in nieuwe wagens. Moet het ergste dan nog komen?

Jean-Charles Carrette: “Objectief gezien was de situatie erger ten tijde van de kredietcrisis bij het begin van de eeuw. In de jaren 2000-2002 stagneerde onze business. Daarop volgde een forse groei, die teruggevallen is door de huidige crisis, maar we mogen nog altijd niet klagen. Aan de andere kant is het natuurlijk duidelijk dat de huidige crisis niet zonder gevolgen blijft. Bedrijfswagens vormen na IT de grootste operationele investering van een onderneming. We merken vandaag een duidelijke tendens tot rationalisering. Een klant die vroeger vier verschillende automerken in huis had, beperkt zich nu tot twee. En hij kiest voor kleinere, milieuvriendelijkere wagens. In die keuze steunen we hem, er is nu eenmaal geen weg terug.”

Investeren in IT

De afgelopen jaren investeerde Westlease zwaar in de optimalisering van zijn IT-afdeling. *Jean-Charles Carrette* erkent dat zijn bedrijf op dit terrein aan een inhaalbeweging toe was. Het objectief – een grotere efficiëntie en een nog flexibelere service – werd intussen gehaald. Vandaag krijgt elke klant, ongeacht het aantal geleasde wagens, één duidelijke factuur. En heeft hij inzake rapportering bepaalde eisen, dan kan Westlease daar flexibel op inspelen.

Tijdwinst dankzij het EDI-systeem van Carglass®

Ook Carglass® draagt zijn steentje bij. Recent informeerde *Stefan Van Bouwel*, B-to-B Application Developer bij Carglass®, Westlease tot in detail over de mogelijkheden van het EDI-systeem (Electronic Data Interchange, nvdr). Carglass® levert op afgesproken tijdstippen een gestructureerd bestand aan met alle factuurgegevens. Dit laat Westlease toe om de manuele input tot een minimum te herleiden en waar mogelijk achterliggende processen verder te automatiseren. Een handige tool, waarmee telkens een paar uur tijd bespaard wordt.

Persoonlijke relaties primeren op informatica

Westlease laat geen kans onbenut om zijn organisatie performanter te maken. Bij de meeting rond het EDI-systeem van Carglass® werden dan ook meteen alle verantwoordelijken opgetrommeld. Maar dat wil zeker niet zeggen dat alles geautomatiseerd en gedigitaliseerd moet worden.

Jean-Charles Carrette: “Je moet in contacten met klanten en leveranciers altijd uitkijken voor overinformatisering. Elektronische gegevensuitwisseling mag dan nog zo efficiënt zijn, ze kan nooit persoonlijk contact vervangen. Vandaar dat elke klant bij ons zijn eigen aanspreekpartner heeft. Ook de relatie met onze leveranciers houden we persoonlijk en informeel. Bij Carglass® waarderen we de goede en open manier van samenwerken. Ondanks het accent op efficiëntie en automatisering zien ze het nut en de noodzaak in van een persoonlijke relatie en informele contacten om die relatie te ondersteunen. Dat is aangenaam en doeltreffend. Zowel voor Carglass®, als voor ons, als voor onze gemeenschappelijke klanten.”

Frank Anthoni