



## Interview Cor Millenaar Mercedes-Benz

# “Iedereen krijgt hier aandacht”

Door Albert Mensinga

Klanten van Cor Millenaar zijn tevreden mensen en dat legde hem geen windeieren want Mercedes-Benz honoreerde dit met een ‘Gouden Klant Nr. 1’ medaille: nummer 1 van de 66 officiële Mercedes-Benz dealers in Nederland. Klanttevredenheid is de basis voor een ‘Best Customer Experience’. Bovendien zijn tevreden klanten, Cor spreekt liever van relaties, belangrijke merkambassadeurs. Een kijkje achter de schermen van dit mooie bedrijf in Aalsmeer, op een steenworp afstand van Het Gooi.

“Eenendertig jaar geleden begon ik bij Mercedes-Benz in de after sales. Daarna was ik servicemanager, bedrijfsleider en salesmanager zware bedrijfswagens. Zestien jaar geleden voor mezelf begonnen onder de naam G-center, specialist voor de G-Klasses. Sinds 2009 hebben we de officiële dealerstatus onder de bedrijfsnaam Cor Millenaar BV. Twee jaar later kochten we dit pand en sinds 2012 zijn we tevens officieel gecertificeerd Mercedes-Benz Classic partner. Onze twee specialismen zijn de G-Klasse en de Classic Cars van Mercedes-Benz vanaf de modeljaren '60. Dat betekent 190 SL, Pagode (230, 250 en 280 SL) en uiteraard de R107-serie, S-Klasse en zo verder. Onze slogan is ‘Passie voor techniek’, dat betekent dat alle auto's die bij mij in de showroom mogen staan helemaal moeten kloppen. Dus zowel technisch als cosmetisch in zeer goede staat.” In onze showroom staan geen nieuwe auto's. Uiteraard kunnen we alle Mercedes-Benz modellen nieuw en gebruikt op klant-

wens verzorgen. Onze dochteronderneming G-center neemt alle om- en speciaalbouw voor haar rekening.”

### Over de G-Klasse Cor, wat verbeter je aan die auto's?

“De relaties die G-Klasse rijden zijn toch andere mensen die bijvoorbeeld een Range Rover hebben. Ook prima auto's, maar een G-Klasse heeft toch een totaal andere beleving. De G-Klasse is echt een cultauto. De eigenaar heeft het meestal 'goed gedaan' en staat met twee benen op de grond. G-center doet de speciaalbouw van de G-Klasse wat we meestal op aanvraag doen. Dit betreft veelal off-road preparatie zoals het monteren van speciale wielen en banden, opbouwen van een lierbumper met lier voorop, verhoging van de bodemvrijheid en een snorkel plaatsen. Typisch zaken om een voertuig nog beter geschikt te maken voor off-road gebruik en die zo niet door Mercedes-Benz worden geleverd. Wij zijn voor de G-Klasse één van de weinige specialisten.

En dat merken we wel hoor. Er komen regelmatig G-Klassers binnen waaraan we zien dat er niet met voldoende vakkennis naar is gekeken. Regelmatig terugkerende softwarefouten waarvoor gewoon een hardware-aanpassing uitgevoerd kan worden scheelt dat een eigenaar vaak honderden euro's, maar je moet het wel weten op te lossen. Die kennis van zaken onderscheidt ons. Een G-Klasse is niet alleen een stoere mannenauto. Met de AMG-modellen kwam er ook een ander publiek die toch ook meer op het uiterlijk vertoon van zo'n auto afkomt.”

### Beleving is belangrijk he?

“Jazeker. Zo'n G-Klasse beleven mensen echt, en dat geldt ook voor de klassiekers. Ze hoeven er zelfs geen een te hebben, om toch bij ons hun personenauto te brengen, want ze genieten van die beleving. Het aardige is nu juist dat dit de doorslag gaf bij de ondervraagden voor de 'Gouden Klant Nr. 1' medaille. Dat waren eigenaren van auto's jonger dan acht jaar die hun lease- of eigen auto voor onderhoud brachten. Die genieten van hoe het er hier aan toegaat, hoe ze behandeld worden, door de receptie en de medewerkers, en wat ze hier aantreffen. De showroom is toegankelijk en de werkplaats is open en netjes, bezoekers krijgen een gastvrij welkom en koffie, en worden niet aan hun lot over gelaten. Het zit in onze natuur om mensen te behandelen zoals we zelf ook behandeld willen worden. Kijk, de klassieke fout is iemand beoordelen op uiterlijk. Een bezoeker op klompen kan ook een geïnteresseerde in die 190 SL zijn, toch? Iedereen krijgt aandacht hier.”

### De klassiekers springen er direct uit.

“Niet ieder bedrijf doet iets met het label Classic Partner. Je moet er wel de juiste mensen voor in dienst hebben. Bij ons is het die passie voor techniek die zorgt dat de mensen intern worden opgeleid en zo, als ze dat willen, doorgroeien. We documenteren alles wat we doen. We schrijven het op en fotograferen het: voordat we gaan beginnen en tijdens het proces.



### Brabus

“Wij verzorgen ook Brabus tuning, zowel optisch als motortechisch, en zijn inmiddels 4 jaar op rij Brabus partner van het jaar. Mede daarom zijn we de enige BRABUS premium-dealer van Nederland. En niet zonder trots. Voor elk Mercedes-Benz model hebben wij een oplossing met soms ook acties op speciale wielensets. Het mooie van de Brabus motortuning is dat het de fabrieksgarantie behoudt en soms zelfs verlengt.”

### Waar komen je klanten vandaan Cor?

“Voor de G-Klasse komen ze uit heel ons land, en zelfs België, naar Aalsmeer. De klassiekerliefhebbers in een straal van zo'n 50 kilometer weten ons goed te vinden en de jongere auto's, zeg vanaf de jaren tachtig, zetten we af in het gebied tussen Amsterdam, Utrecht en Leiden. Dat heeft met bekendheid en dichtheid van aanbieders te maken. Kwaliteit is wat overblijft en daarin investeren we hier met elkaar. Liefhebbers die dat waarderen, brengen hier hun auto onder.”

### Is er nog iets dat je kwijt wil Cor?

“Wij zijn de eerste automotive onderneming in Nederland die is gecertificeerd voor de CO<sub>2</sub> prestatieladder, niveau 3. Dit is een erkenning voor onze inzet om milieueffecten die worden veroorzaakt door onze bedrijfs- en andersoortige activiteiten, zoveel mogelijk te beperken. We hebben in korte tijd onze uitstoot met bijna tweederde teruggebracht. En daar zijn we best trots op. Verder organiseren we de *Classic Stars Tour*, 16 september dit jaar, en zijn we sponsor van *Aalsmeer Roest Niet*, een tourrit voor auto's ouder dan 25 jaar en in mei dan nog de *Ladies Rally*, voor het goede doel.” ■

### Cor Millenaar Mercedes-Benz

Oosteinderweg 340, 1432 BE Aalsmeer,  
www.cormillenaar.nl

