



# EFFECTIEF TIJD EN KOSTEN BESPAREN MET REINIGING VAN ROETFILTERS

Hoe Garage Taillieu haar klanten tevreden houdt  
door regelmatig en preventief onderhoud.



Een klantverhaal door TUNAP Benelux bv in nauwe samenwerking met Garage Taillieu.

# SAMENVATTING

## SNELLER KLANTEN HELPEN TEGEN LAGERE KOSTEN

Garage Taillieu is een echt familiebedrijf en heeft een trouwe klantenkring. De band met de klanten is hecht. Een deel van het succes is preventief onderhoudswerk. Al meer dan tien jaar werkt Taillieu met een breed scala aan TUNAP-producten waaronder ook de DPF reinigingsmiddelen. De klant merkt effectief het verschil: doordat de garage onder meer roetfilters intern reinigt, helpt Taillieu de klant sneller en tegen lagere kosten. Samen met hun kenmerkende persoonlijke benadering heeft dit geleid tot een grote vaste klantenkring.

In deze case study vertelt Tom Taillieu over zijn ervaringen met de deeltjesteller, en over roetfilterproblemen die hij vaak tegenkomt. Hij legt uit hoe hij deze problemen effectief oplost en hoe de reinigingsmethode van TUNAP hierbij helpt. De dialoog met de klant speelt hierbij een belangrijke rol. ►





## Garage Taillieu staat al een halve eeuw klaar voor de klant

Tom Taillieu heeft samen met zijn zus Veerle de dagelijkse leiding over Garage Taillieu in Roeselare. De West-Vlaamse familie zit al sinds 1972 in de autobranche. In dat jaar openden vader Eric en moeder Magda het bedrijf. 'Intussen is dit onze derde locatie. We zijn een bekende naam in de regio. Pa is gestopt als bedrijfsleider, maar ontvangt nog steeds klanten en is adviseur in de werkplaats, en ma is een deel van de boekhouding blijven doen.' De klantenkring zal dit familiale zonder meer herkennen, zegt Tom. 'Iedereen die hier binnenstapt, helpen we persoonlijk met hun auto.'



# DE UITDAGING

## ROEFILTERPROBLEMEN

### OPSPOREN MET DE

### DEELTJESTELLER

Problemen met roefilters kent Tom wel. ‘En het zijn problemen die bij iedereen langer gekend zijn. Vooral mensen die meestal korte afstanden rijden met hun dieselauto lopen hier tegenaan. Sinds de deeltjesteller er is, komen auto’s veelal niet door de keuring. Ik weet nog dat we hier de eerste klant hadden met dat probleem.’

Garage Taillieu haalde meteen zelf een deeltjesteller in huis. Tom legt uit waarom hij niet twijfelde. ‘Wij deden dat op eigen initiatief, niet eens omdat metingen met de deeltjesteller verplicht was geworden bij de autokeuring. Als een klant binnenkomt met een probleem, moet je een passend antwoord hebben. Dus investeren wij in het materiaal dat je nodig hebt. De deeltjesteller komt van pas om problemen op te sporen.’

**‘Met een deeltjesteller kun je klanten perfect laten zien wat fijnstof is.’**

Tom en zijn monteurs gebruiken het apparaat daarnaast om de klant uit te leggen wat er schort aan hun auto, en ook hoe een roefilter werkt. ‘Met een deeltjesteller kun je perfect laten zien wat fijnstof is. Dan wapperen we met een stofdoek en slaat de teller uit.’ Door de klant mee te laten kijken op de deeltjesteller maakt Taillieu het roefilterprobleem tastbaar. Tom ziet dat klanten hierdoor het probleem beter begrijpen. ‘Fijnstof is natuurlijk een moeilijk zichtbaar probleem, mensen zien niet wat er zonder een roefilter uit de uitlaat zou komen.’



# DE OPLOSSING

## PREVENTIEF ONDERHOUD

### EN PRAKTISCH LESMATERIAAL

### ALS UNIEKE SUCCESFACTOREN

Preventief onderhoud kan veel problemen voorkomen, legt Tom uit. Hij werkt al zeker tien jaar met reinigingsproducten om cruciale onderdelen in motor- en uitlaatsystemen schoon en werkend te houden. ‘Het begon ermee dat we een additief van TUNAP gingen gebruiken om kleppen extra te smeren.’

Tom en zijn monteurs merkten dat het helpt als klanten hierbij zelf ook weten wat goed is voor hun vierwieler. Hij gaf al het voorbeeld van de deeltjesteller als praktisch lesmateriaal, maar eigenlijk is zijn garage naast een werkplaats ook een plek voor uitleg. ‘Wij bewaren al jaren kapotte onderdelen, waaronder ook gedemonteerde vervuilde roetfilters. Dat is mooi didactisch materiaal, zo’n onderdeel kan je tonen aan de klant, waardoor hij begrijpt en wat hij eraan kan doen om reparaties te voorkomen.’ ▶



**‘Wij bewaren al jaren kapotte onderdelen. Dat is mooi didactisch materiaal.’**

Klanten die aangeven altijd korte stukjes te rijden, krijgen ook uitleg. 'Er kan vocht in het brandstofsysteem ontstaan als de motortemperatuur niet voldoende oploopt. Maar het tanken hoort ook bij het verhaal dat we aan de klant vertellen. Alles begint bij de pomp', verklaart Tom. 'Iedereen kent de verhalen van pompstations die een lagere kwaliteit brandstof verkopen. Er zijn effectieve verschillen tussen merken benzine en diesel.'



### Let op:

Interne reiniging van het roetfilter is slechts een deel van de oplossing; vaak is er meer nodig om de uitstootwaarden weer binnen de normen te krijgen. Naast het roetfilter kan het nodig zijn om het brandstofsysteem te reinigen met een speciaal product, of met extra aandacht te kijken naar het EGR-systeem, de injectoren en de verbrandingsruimte. Al dan niet in combinatie met inwendige oliesysteemreiniger.

# HET RESULTAAT

## EEN GROOT DEEL VAN DE OPLOSSING IN EIGEN HAND

De problemen met roetfilters verhelpt Garage Taillieu met succes met interne reiniging. 'We hebben iedere keer met regeneratie het filter weer goed werkend gekregen, dankzij de reinigingsvloeistof die we toedienen. We zijn daarom heel tevreden over de reinigingsproducten van TUNAP.'

Tom merkt ook dat de mensen bij TUNAP voortdurend bezig zijn met het ontwikkelen van nieuwe en verbeterde producten en het toepassen van zoveel mogelijk kennis uit de praktijk. Hij schetst welke uitwerking reiniging heeft op zijn bedrijf: 'Als we nu een auto met problemen binnen krijgen, weten we al voor we beginnen dat we een groot deel van de oplossing bij de hand hebben. TUNAP levert dusdanig betrouwbare producten dat de monteurs vol vertrouwen aan de slag gaan. We kunnen de klant sneller helpen, waardoor we grip houden op de planning en mensen tevreden naar huis rijden. Zeker in deze dure tijden is het voor de klant fijn als je onderdelen kunt reinigen in plaats van vervangen. Dat draagt ook allemaal bij aan het werkplezier in onze werkplaats.' ►

**'We kunnen de klant sneller helpen, waardoor we grip houden op de planning'**



## Persoonlijke benadering met technische kennis

Naast roetfilterreiniging gebruikt Garage Taillieu additieven, actief schuim, gel en granulaat voor kleppenreiniging en producten voor airco-reiniging van TUNAP. Tom: 'We zijn zeker tevreden. We weten dat reiniging werkt, onze mecaniciens hebben het volste vertrouwen in het product.'

De kennismaking met TUNAP paste destijds goed bij de persoonlijke aanpak van zijn bedrijf, vertelt Tom Taillieu. 'Daar waren onze mecaniciens ook tevreden over. Een vertegenwoordiger van TUNAP kwam om de producten te demonstreren. Ook voor het reinigingsproduct voor roetfilters kwam hij naar ons toe. Dat heeft hij helemaal **gedemonstreerd**. Een heel verschil met andere producenten. Die sturen een pakket met producten op en dan moet je maar kijken hoe het werkt. De man van TUNAP is er voor ons, is heel goed te bereiken en heeft altijd technische kennis paraat.'

De producten van TUNAP zijn intussen zelfs bekend bij de klant, en zo is de cirkel in het familiebedrijf rond. 'De klant weet: doe er maar een additiefke bij. Daar betaalt de klant liever voor dan dat er problemen in de motor of het uitlaatsysteem ontstaan, waardoor de auto niet door de keuring komt.'

**'De klant weet: doe er maar een additiefke bij.'**





# CONCLUSIE

## TEVREDEN KLANTEN EN BLIJE MONTEURS

Voor Garage Taillieu is roetfilterreiniging een vast onderdeel van de oplossing voor dieselauto's met een te hoge roetuitstoot. De producten van TUNAP zorgen voor **tevredenheid bij de klant** en werkplezier onder de monteurs. De **preventieve aanpak** past helemaal in het klantvriendelijke karakter van het familiebedrijf. Toen de deeltjesteller intrede deed, heeft Taillieu er direct en proactief een aangeschaft. De deeltjesteller helpt om een diagnose te stellen en dit vanaf het injectie- tot het uitlaatsysteem. Daarnaast past het meetapparaat in de **persoonlijke benadering** van Taillieu: de garage kan klanten nu nog beter laten zien wat er scheelt aan hun auto's. Doordat Garage Taillieu zelf de reiniging uitvoert, heeft de werkplaats **alles in eigen hand**, zijn de monteurs blij en hebben klanten sneller hun auto terug.



# START OOK MET DPF-REINIGING ZONDER DEMONTAGE

Ook benieuwd naar wat de reinigingsproducten van TUNAP kunnen betekenen voor jouw garage? En hoe je hiermee veel tijd en kosten kunt besparen? Ga dan voor een **vrijblijvende\* demonstratie in je werkplaats**. Onze specialisten komen graag bij je langs om je meer te vertellen over roetfilterreiniging. Ze laten je zien hoe het proces in zijn werk gaat en beantwoorden al je vragen. Zo houd ook jij roetfilterreiniging in eigen hand!

VRAAG EEN DEMO OP LOCATIE AAN



#### Disclaimer

Eventueel is ook reiniging vereist van andere systemen, zoals het injectie-, olie- en/of EGR-systeem.



## OVER TUNAP

TUNAP is een internationale ontwikkelaar en fabrikant van spuitbussen, smeermiddelen en reinigingsmiddelen voor industriële en technische toepassingen.

Met innovaties en hoogwaardige producten uit eigen ontwikkeling en productie, evenals een uitgebreide internationale directe verkooporganisatie, is TUNAP een succesvolle en onmisbare partner van vele industrieën. Meer dan 30.000 klanten gebruiken de producten en systemen van TUNAP.

Reinigen, verzorgen, beschermen, smeren, preventie: TUNAP biedt een totaaloplossing. Altijd met het doel om efficiënte en duurzame oplossingen van hoogste kwaliteit te bieden.

### **TUNAP BENELUX**

[SALESBENELUX@TUNAP.COM](mailto:SALESBENELUX@TUNAP.COM)

#### **TUNAP BELGIË**

+32 (0)9 326 76 00

[WWW.TUNAP.BE](http://WWW.TUNAP.BE)

[ESHOP.TUNAP.NL](http://ESHOP.TUNAP.NL)

#### **TUNAP NEDERLAND**

+31 (0)85 888 06 72

[WWW.TUNAP.NL](http://WWW.TUNAP.NL)

[ESHOP.TUNAP.NL](http://ESHOP.TUNAP.NL)