

Al elf keer de Veer voor Beste Autoverhuurder

# Sunny Cars ook in 2010 goed op weg



De Veer voor beste autoverhuurder 2009 prijkt trots naast de andere 10 Veren in het kantoor van Sunny Cars in Hoofddorp. Trots is General Manager Hans Knottnerus omdat het de 11e achtereenvolgende keer is dat de reiswereld Sunny Cars heeft beloofd voor haar inzet, de persoonlijke aandacht, de service richting klant en reisagent. Trots zijn ook alle mensen achter de naam Sunny Cars: het sales en marketing team omdat zij de continue communicatie met de reisagent en de klant weer beloofd zien en de collega's van reserveringen en cliëntenservice omdat hun inzet, hun kennis en hun service ook vorig jaar niet onopgemerkt zijn gebleven.

## Success Story

Een heuse Success Story dus, die goed geoliede machine uit Hoofddorp die Sunny Cars heet. Natuurlijk moet het product in een duidelijke behoefte voorzien en kwalitatief van hoog niveau zijn, anders bereik je in deze toch wel concurrerende markt niet veel. Is het dus de samenwerking met de lokale autoverhuurders, die Sunny Cars in staat stelt om altijd topauto's te leveren tegen scherpe prij-

zen? Is het de 'all inclusive' formule van Sunny Cars, waardoor de klant nooit voor onaangename verrassingen komt te staan? Of maken de mensen die er werken het werkelijke verschil en zorgt de intensieve betrokkenheid bij de reisagent ervoor dat de Success Story van Sunny Cars nog lang niet voorbij is?

## Marktleiderspositie

Hans Knottnerus weet het antwoord wel. 'Het is vooral de combi-

natie van al die elementen, die maakt dat wij ons met recht marktleider mogen noemen in de vakantieberanche', zegt hij met overtuiging en vervolgt enthousiast: 'Om die claim te blijven voeren, mogen, en kunnen we echter niet stilzitten en achterover leunen. De directe, en indirecte concurrentie is pittig, het aanbod van auto's staat (vooral in het hoogseizoen) onder druk, er is nog steeds sprake van economisch turbulente tijden. Daarnaast gaat de consument steeds meer

shoppen, voordat hij of zij een reservering plaatst. Aan ons dus de niet aflatende taak om die klant en die reisagent optimaal te bereiken en van dienst te zijn.

Dat doen wij op vele manieren; niet in de laatste plaats door een zelf ontwikkeld en zeer gebruiksvriendelijk autohuurplatform, een scherpe inkoop en duidelijke afspraken bij onze partners in het buitenland en door uiting te geven

aan onze overtuiging dat de reisagent voor ons meer is dan een wederverkoper. Wij realiseren ons succes echter ook door blijvend ons product te optimaliseren, door voortdurend onze bereikbaarheid te verbeteren en door de reisagent in staat te stellen hun omzet bij ons te optimaliseren. Ik spreek in dit verband dan ook liever niet van een uitdaging voor komend jaar, maar van een voorrecht. Een voorrecht om met ons team te werken, met een geweldig product en in

samenwerking met een bevoorrechte groep reisagenten. We zijn goed op weg!

## Ontwikkeling Sunny Cars in 15 jaar

- In 1995 gestart in Nederland met drie medewerkers.
- Introductie 'all-inclusive' autohuur concept met alle kosten (verzekeringen; WA, CDW, TP, Glasbanden-bodem schade dekking) inclusief in de huursom.
- Aanvankelijk productaanbod in een tiental landen.
- Nu met 35 werknemers actief op de Nederlandse en Belgische markt en één van de grootste Europese bemiddelaars in autohuur.
- Uitgegroeid tot dé specialist voor een zorgeloze huurauto op ruim 5.000 bestemmingen in meer dan 90 landen.
- Trendsetter op het gebied van aanvullende verzekeringen zoals de extra WA en glasbanden-bodem schade dekking.

'Het is een voorrecht om ons succes in 2010 uit te bouwen!'



### General Manager Hans Knottnerus:

*'Het is geen uitdaging, maar een voorrecht om in 2010 het succes van Sunny Cars, samen met de reisagent verder uit te bouwen! Met dat in ons achterhoofd hebben we een groot aantal service instrumenten voor hen ontwikkeld. Vooral de bereikbaarheid en efficiency van onze organisatie is op een nog hoger plan gebracht. Met een nog gebruiksvriendelijkere bookingstool, automatische koppelingen met onze verhuurders en door ook op zondag een team op kantoor te hebben. Maar ook de klant kan ons, bij calamiteiten, 7 dagen per week, 24 uur per dag bereiken.'*



### Het Sales team (Kim Liebrechts, Bert Wildeman, Kelvin Bor):

*'We zijn vol overgave gestart om ook dit jaar een nog persoonlijker begeleiding van de 'trade' te ontwikkelen, onder de noemer 'samen kansen ontwikkelen.'*

*Consumentenacties, zichtbaarheid van Sunny Cars binnen de reisbureaus en een intensieve samenwerking met onze partners om hen nog nadrukkelijker te attenderen op het -bewezen- omzetcapaciteit van Sunny Cars.'*



### Marketing Manager Suzanne Al:

*'Ook dit jaar veel aandacht bij reisagent en bij klant voor de propositie Sunny Cars. Zo hebben we bijvoorbeeld, om het zowel voor de agent als voor de consument nog aantrekkelijker te maken om tijdig een huurauto te reserveren (en dus niet te wachten tot het laatste moment, met kans op teleurstellingen) onze annuleringsvoorwaarden en reserveringsopties verruimd.'*



### Raissa Ngabire, Manager Operations:

*'Sleutelwoorden komende 11 maanden zijn; nog snellere en een nog servicegerichte afhandeling van orders en duidelijkheid voor alle partijen. Alert reageren en snel met elkaar de zaken regelen staat daarbij voorop. We hebben dan ook meer mensen aangesteld en zijn nu ook op zondag bereikbaar om offertes en orders te verwerken.'*

## De voordelen voor de reisagent

#### Commissie over all-in:

Aantrekkelijke commissie over het all-in tarief (inclusief de verzekeringen)

#### Snel en eenvoudig:

Snel en eenvoudig boeken via geavanceerd online reserveringssysteem

#### Duidelijkheid:

Duidelijk overzicht van totaal prijzen en voorwaarden  
Offerte printen: Mogelijkheid tot printen van een offerte

#### Online reisdocumenten:

Mogelijkheid reisdocumenten zelf online op te vragen en per e-mail te versturen

#### Eenvoudig wijzigen:

Geen reserverings- of wijzigingskosten

#### Bereikbaarheid:

Nederlandstalig aanspreekpunt, 7 dagen per week, 24 uur per dag.

#### Bonusprogramma:

Sparen voor cadeaus uit het

bonusprogramma.

Permanente ondersteuning: Verkooptrainingen, promotiematerialen, acties.

## De voordelen voor de consument

#### Probleemloos reserveren:

Ruime reserveringsopties en annuleringsvoorwaarden.

#### All-inclusive, scherpe prijzen:

Vooraf volledig overzicht van alle kosten. Geen verrassingen achteraf. Aantrekkelijke tarieven.

#### Grote keuze aan auto's en accessoires:

Van mini, cabrio, stationwagen tot Minivan. GPS, kinderzitjes, bagagedragers.

#### 24 uur bereikbaar:

Bij problemen 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar.

#### Volledig verzekerd:

WA-, CDW- (all-risk, geen eigen risico) en diefstalverzekering, Glasbanden-bodem schadedekking.