



## Nieuw Retailconcept – Smart Lab

- Het succes van het eerste Ford Smart Lab van Brussel heeft geleid tot de creatie van een tweede pilootproject bij Waasland Shopping in Sint-Niklaas.
- Het doel: een brede doelgroep op informele wijze kennis laten maken en enthousiasmeren voor het Ford gamma
- De experts van Ford als informatieverstrekkers eerder dan als verkopers.

**Sint-Agatha-Berchem, 18 november 2019** – *In mei van dit jaar heeft Ford het ‘Smart Lab’ gelanceerd in Docks Brussel in Brussel. Een wereldprimeur die inspeelt op het veranderende koopgedrag van automobilisten. Het succes dat sinds mei van dit jaar werd genoteerd, heeft de opening van een tweede Smart Lab in België versneld. Het is tevens het vijfde Smart Lab ter wereld en gaat vooraf aan de Smart Labs die in december zullen worden geopend in Oslo, Sydney en Shanghai.*

Sinds 8 mei van dit jaar wordt het Ford Smart Lab bij Docks Brussel beheerd door FordStore AB Automotive, dat in Vilvoorde en Schaarbeek klassieke concessies uitbaat. Gezien de commerciële efficiëntie en het aanzienlijke succes bij het publiek heeft FordStore Waasland Automotive beslist om eveneens de stap te zetten en het concept te introduceren in het hart van Waasland Shopping in Sint-Niklaas.

### Een nieuw proces van autoverkoop

De Smart Lab-ervaring is ontstaan uit diverse vaststellingen, met als belangrijkste factor het feit dat het aantal concessiebezoeken met 70 procent is gedaald. In onze hypergeconnecteerde wereld waar alles voortdurend sneller moet, kijken kandidaat-kopers er tegenop om diverse concessies te bezoeken. 82 procent van hen gaat enkel naar de concessie wanneer ze op het internet voldoende informatie hebben gevonden om hun zoektocht af te sluiten. Bovendien gaat 72 procent van de klanten met tegenzin naar een showroom omdat ze de ervaring niet aangenaam vinden, de verkopers niet vertrouwen en vaak het gevoel hebben dat ze onder druk worden gezet om een bestelbon te ondertekenen.

Hoewel de sociale netwerken natuurlijk een antwoord bieden op die redeneringen, blijkt een informele maar fysieke aanwezigheid op een plaats waar veel mensen voorbijkomen dé sleutel om nieuwe klanten te winnen. Door de klant tegemoet te komen en in alle rust ‘door de showroom’ te laten lopen, bereiken FordStore AB Automotive en FordStore Waasland Automotive een groot aantal automobilisten die momenteel geen Ford rijden.

In het totaal lieten 2.000 mensen hun gegevens achter bij het Ford Smart Lab Docks Brussel om meer informatie te ontvangen, een proefrit te maken of een aanbod op maat te ontvangen.

## De sleutels tot succes

Om het pilootproject tot een succes te maken, zijn bepaalde factoren cruciaal. Zij werden dan ook tot in de puntjes onderzocht om een context te scheppen die de aandacht van het publiek trekt en de gegeneerde contacten concretiseert.

De **locatie** van de Ford Smart Labs is uiteraard essentieel en moet een combinatie van 'stedelijke' vrijetijdsactiviteiten en winkels bieden en – vooral – heel wat mensen lokken. Met meer dan zes miljoen bezoekers in 2018 is Waasland Shopping de ideale kweekbodem voor deze nieuwe vorm van autoverkoop. Ook werd er bepaald dat Smart Labs open ruimtes moeten zijn, die mensen toegang geven tot aantrekkelijke en regelmatig gewijzigde wagens. Een Ford Smart Lab moet ook de mogelijkheid bieden om in de onmiddellijke nabijheid van de site een proefrit uit te voeren.

Maar helemaal bovenaan het prioriteitenlijstje voor de Smart Labs stond de samenstelling van een **team** van sympathieke, dynamische en enthousiaste **experts** met een doorgedreven zin voor contact. Een eerder jong team dus, dat voor een groot gedeelte uit vrouwen bestaat, charismatisch ook, waarbij attitude en interactiviteit belangrijker zijn dan autoverkoopervaring. Zowel in Brussel als in Sint-Niklaas bestaat het team uit een tiental personen, die als eerste opdracht hebben om bezoekers in het winkelcentrum te laten kennismaken met Ford en zijn producten en technologieën. Naargelang zijn interesse kan de bezoeker zijn of haar gegevens laten registreren voor nadere informatie, een proefrit of een offerte op maat.

**Transparantie** is het kernwoord voor de commerciële aanbiedingen van de Ford Smart Labs: de totems met technische kenmerken en prijzen verwijzen naar de tentoongestelde wagens, niet naar basismodellen. Ook krijgen klanten een overzicht van financieringssystemen van Private Lease of Ford Options op basis van het 'Pay to Drive-principe, met aantrekkelijke en ondubbelzinnige 'all-in'-tarieven. 85 procent van de klanten van Smart Lab Docks Brussel heeft trouwens voor Private Lease geopteerd.

Het Smart Lab-**proces** wil mensen in de eerste plaats informeren en enthousiasmeren voor de producten van Ford. Hoewel de doelstelling niet per se is om onmiddellijk auto's te verkopen, maakt de registratie van contactgegevens het wel mogelijk om digitale leads te genereren die vervolgens onmiddellijk en op professionele wijze worden behandeld om het bezoek op te volgen of informatie over nieuwigheden door te sturen.

En die strategie werpt haar vruchten af. Op 10 november, nauwelijks drie dagen na de opening, heeft Ford Smart Lab Waasland zijn eerste wagen verkocht via Private Lease.

# # #

### **About Ford Motor Company**

*Ford Motor Company is a global company based in Dearborn, Michigan. The company designs, manufactures, markets and services a full line of Ford cars, trucks, SUVs, electrified vehicles and Lincoln luxury vehicles, provides financial services through Ford Motor Credit Company and is pursuing leadership positions in electrification, autonomous vehicles and mobility solutions. Ford employs approximately 191,000 people worldwide. For more information regarding Ford, its products and Ford Motor Credit Company, please visit [www.corporate.ford.com](http://www.corporate.ford.com).*

**Ford of Europe** is responsible for producing, selling and servicing Ford brand vehicles in 50 individual markets and employs approximately 47,000 employees at its wholly owned facilities and consolidated joint ventures and approximately 62,000 people when unconsolidated businesses are included. In addition to Ford Motor Credit Company, Ford Europe operations include Ford Customer Service Division and 19 manufacturing facilities (12 wholly owned facilities and seven unconsolidated joint venture facilities). The first Ford cars were shipped to Europe in 1903 – the same year Ford Motor Company was founded. European production started in 1911.

**Ford in Belgium & Luxemburg**

Ford Belgium distributes Ford vehicles and Ford original parts in Belgium & Luxemburg, since 1922. Ford Lommel Proving Ground is the lead test facility for validation of all Ford models in Europe, with approximately 390 employees.

###

**Contact:**

Jo Declercq – Directeur Communications & Public Affairs – 02.482.21.03 – [jdecler2@ford.com](mailto:jdecler2@ford.com)  
Julien Libioul – Press Officer – 02.482.21.05 – [jlibioul@ford.com](mailto:jlibioul@ford.com)