

GLASS WORLD

NUMMER 5 - JUNI 2011



**ZOMERS
GESCHENK:
EEN GRATIS
KOELTAS!**



IN DIT NUMMER:

Carglass® Specials en Masterbulk	4
Voyages l'Elan: dertig jaar excellentie op de weg	10
Het groene karakter van Carglass® Specials	12
Carglass® Specials investeert in kenniscentrum	16

Een uitgave van Carglass® Specials voor onze partners in Bus & Truck, werf- en landbouwvoertuigen



CARGLASS®



SPECIALS

VOORWOORD

Beste partner,

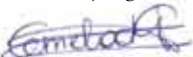
Bij de start van de zomer valt ook het nieuwe nummer van Glass World in uw bus. Zo zijn we een van de eersten om u een fijne vakantie te wensen. Of succesvolle werkmaanden, want ook nu gaat u de weg op. Carglass® Specials biedt u alvast wat verkoeling met een gratis koeltas – al moet u dan wel als een van de eerste honderd de contactkaart terugsturen. Daarnaast hebben we ook nog enkele leerrijke weetjes in petto: op pagina 14 leest u hoe de zon uw ruiten kan beschadigen.

Doet de zon uw hart voor het milieu sneller slaan? Blader dan snel naar pagina 12. Daar doet Carglass® Specials zijn groene acties uit de doeken. Die milieuvriendelijke maatregelen ontdekt u ook in ons nieuwe Learning & Development Center op pagina 16. Carglass® Specials zet zich trouwens niet alleen in voor de natuur. Op pagina 13 ontdekt u de liefdadighheidsacties waarvoor alle Carglass® Specials-medewerkers zich engageren. Zodat het voor iedereen een stralende zomer wordt.

En Carglass® Specials rust niet op zijn lauweren. We gingen op bezoek bij enkele van onze klanten en medewerkers. Neem samen met ons een kijkje bij het Oost-Vlaamse Masterbulk (pg. 4) en de Waalse busfirma Voyages l'Elan (pg.10). Achter de schermen kijken? Dat doet u met de verhalen van Benny Peetermans, Product Manager Carglass® Specials Benelux (pg. 3) en Samuel Avenel, General Manager Belron® Specials Europe (pg. 8). Op pagina 6 ontdekt u het volledige Luxemburgse en Waalse Carglass® Specials-team.

Nestel u snel op een zonovergoten plekje en doorblader deze Glass World. Maar laat me u eerst nog even bedanken voor onze fijne samenwerking. Ik kijk ernaar uit om die na de vakantiemaanden voort te zetten. En voor nu alvast veel leesplezier!

Vriendelijke groeten,



Caroline Ameloot,
Sales & Marketing Director

P.S.: De hoge temperaturen en lange vakantieritten toveren het kleinste sterretje om tot een grote barst. Voorkom dus problemen met een gratis wagenparkspectie. Zodat Carglass® Specials uw ruit tijdig kan herstellen.



ZOMERS
GESCHENK VOOR DE
EERSTE HONDERD
CONTACTKAARTEN:
EEN GRATIS
KOELTAS!

INHOUD

Een blik op de Carglass® Specials stock	3
Carglass® Specials en Masterbulk: twee gelijkgestemde zielen	4
Team in de kijker: Groothertogdom Luxemburg en Wallonië	6
Interview: Samuel Avenel, General Manager Belron® Specials Europe	8
Voyages l'Elan: dertig jaar excellentie op de weg	10
Groene nieuwigheden van Carglass® Specials	12
Carglass® Specials toont zijn hart	13
Het zomereffect op uw ruiten	14
Ontdek het nieuwe Learning & Development Center	16

COLOFON

Glass World is een uitgave van Carglass® Specials.

Hoofredactie:	Myrèse Goyvaerts, Miek Verbeeck
Redactie:	Schrijf.be
Foto's:	Studio Leyssen Photograph, Artoos
Realisatie:	Artoos
Verantwoordelijke uitgever:	Carglass® Specials NV

Sur simple demande vous recevrez Glass World en français.

Carglass® Specials en het logo zijn geregistreerde merken van Belron SA en baar dochtervennootschappen.



Glass World wordt gedrukt op milieuvriendelijk papier.



UITGEBREIDE STOCK? RAZENDSNELLE VERVANGING!

Staat uw bus, truck, landbouw- of werfvoertuig door een gebarsten ruit aan de kant? Dan kost u dat geld. Daarom garandeert Carglass® Specials u een snelle vervanging, de klok rond, alle dagen van de week.

De man die dat mee mogelijk maakt? Benny Peetermans, Product Manager bij Carglass® Specials Benelux. Hij zorgt ervoor dat we úw ruit in voorraad hebben.

Goed gevulde stockruimte

Benny koopt al zes jaar lang alle ruiten en toebehoren aan voor Carglass® Specials Benelux. In totaal sprokkelde hij meer dan vijftien jaar ervaring in de sector bij elkaar. Dat geeft hem een streepje voor: Benny kent de markt op zijn duimpje.



Benny Peetermans: "Onze stockruimte is gevuld met tal van verschillende ruiten: voor-, zij- of achterrauiten in helder of getint glas – allemaal mét Europees label dat hun hoogwaardige en originele kwaliteit garandeert. Dat aantal proberen we standaard in voorraad te hebben. Zo voorzien we de meeste van onze Benelux-klanten nog dezelfde dag van een nieuwe ruit."

Meer ruimte? Meer ruiten!

Tijdens piekmomenten – net voor vakantieperiodes, warme zomer- en koude wintermaanden – staat de opslagplaats van 700 m² overvol. Gelukkig kwam er dit jaar 400 m² extra ruimte bij. Die verbetert via brede gangpaden en een bereikbare nooduitgang het werkgemak en de veiligheid. En schept extra ruimte voor méér ruiten. Zo verhogen we uw kansen dat uw ruit in stock is.

Nu bellen, snel geholpen

De stock efficiënt vullen? Daarvoor houdt Benny zijn blik op de markt en de verkoops-cijfers. Zo ontdekt hij welke ruiten in trek zijn. "Het blijft moeilijk. Zeker omdat er altijd maar meer bussen op maat gemaakt worden: dat type van dit merk, maar met dát glas – enkel of dubbel, getint of helder. En mijn stock moet volgen. Gelukkig slagen we daarin. Die uitdaging maakt mijn job meer dan de moeite waard. Zeker omdat ik klanten écht snel uit de nood help: bellen ze nu? Dan zijn ze snel geholpen. Fantastisch, toch!?"



*Product Manager
Benny Peetermans
houdt de Carglass®
Specials-stock nauw-
lettend in het oog.
Zodat bij úw ruit
altijd snel kan leveren.*



Veiligheid en kwaliteit: twee stokpaardjes van Filip Slock, Managing Director van Masterbulk. En laat dat nu net ook de twee uitgangspunten van Carglass® Specials zijn. Geen wonder dat beide bedrijven al jaren intensief samenwerken.

CARGLASS® SPECIALS EN MASTERBULK: TWEE GELIJKGESTEMDE ZIELEN

De hoofdactiviteit van Masterbulk? Die zit verstopt in de bedrijfsnaam: gecontaineriseerd *bulk*vervoer. Dat transport vraagt om aangepaste voertuigen, bijzondere technieken en technisch hoogstaand materiaal. Precies de specialiteiten van Masterbulk. Vandaag rollen er 120 trucks. Die vervoeren voornamelijk vloeistoffen en plastic, zoals pvc en polyethyleen, in België én daarbuiten. De eindbestemming? De verpakking- en auto-industrie, en de petrochemische nijverheid.

Aandacht voor veilig kwaliteitstransport

Masterbulk belooft een veilige, kwaliteitsvolle transportservice van kaai tot ontvanger. Dat bewijst het met zijn SQAS-label (*Safety & Quality Assessment System*). Hiervoor schakelde het onder meer een vaste veiligheidsinstructeur in. Die gaat mee de baan op en geeft de chauffeurs na afloop tips om de veiligheid tijdens het laden, lossen of rijden te verbeteren.

Filip Slock, Managing Director: “Die focus op kwaliteit en veiligheid brengt op: de statistieken verbeteren elk jaar. Hiermee tonen we onze klanten ook dat we op alles letten. Heel belangrijk – zéker voor de petrochemie. Daar zijn de eisen ontzettend hoog. Dat merken we onlangs in Duitsland, toen we wat schade aan onze truck hadden.

Hij werd afgekeurd: we mochten niet laden! En dus moesten we een Masterbulk-truck in de omgeving zoeken, ernaartoe sturen en wisselen. Dat kost veel geld en tijd.”

Sterretjes? Dan herstelt de Carglass® Specials-monteur ze meteen. Die snelheid en flexibiliteit apprecieer ik het meest aan Carglass® Specials

Carglass® Specials op veiligheidsbezoek

Masterbulk zet daarom volop in op preventie – met de hulp van Carglass® Specials. “Maandelijks komt Carglass® Specials op bezoek. Altijd op zaterdag, want dan staan er de meeste trucks op onze parking. Er worden dan dertig tot veertig voertuigen aan een strenge controle onderworpen – op zoek naar sterretjes. Worden die ontdekt? Dan herstelt de Carglass® Specials-monteur ze meteen ... op onze parking. Die snelheid en flexibiliteit apprecieer ik het meest aan Carglass® Specials. Soms, bij een dringende jaarlijkse keuring bijvoorbeeld, kloppen we bij onze dealer aan. Dan wordt de bijzondere service van Carglass® Specials nog eens benadrukt: die dealer komt niet naar ons bedrijf, hoor!”

Netjes opgeleverd

De Masterbulk-chauffeurs leggen gemiddeld 110.000 kilometer per jaar af. Hun truckcabine is dus hun tweede thuis. Toch staat Filip Slock erop dat die er netjes uitziet.

Want schone voertuigen komen professioneler over bij de klant. En die mening deelt Carglass® Specials. “Carglass® Specials werkt niet alleen snel en degelijk. Het dashboard van de truck is na een herstelling altijd netjes. Dat is niet altijd vanzelfsprekend.”



Onmisbare contactpersoon

Geen klachten dus over Carglass® Specials – ook niet over het administratieve en voorbereidende werk achter de schermen. “Carglass® Specials overtuigt me steeds meer met zijn uitgebreide stock en service. Zo hebben we één vaste contactpersoon: Nick Croos. Dat betekent dat we nóg sneller geholpen worden, want Nick weet meteen welke merken we hebben en welk type ruit nodig is. Als het aan mij ligt, gaat Nick nooit meer met vakantie – we kunnen niet meer zonder hem!”



Filip Slock, Managing Director van Masterbulk vertrouwt zijn vloot aan Carglass® Specials toe. Hiervoor steunt hij op Sales Consultant, Bart De Wandel (bovenaan midden) en Technisch Commercieel Medewerker, Nick Croos (bovenaan rechts) van Carglass® Specials.





IN DE SPOTLIGHTS: WALLONIË EN HET GROOTHERTOOGDOM LUXEMBURG!

Ze kennen de wegen van België en het Groothertogdom Luxemburg op hun duimpje. Een dag uit het leven van ... onze Special-teams in Wallonië en Luxemburg.



**Eric Vanaertenryck,
Sales Consultant België
en Groothertogdom bij
Carglass® Specials sinds
zeventien jaar**

Mijn doelpubliek? Businessklanten met een grote vloot. Ik beheer talrijke aspecten van onze samenwerking. De herstellingen voer ik niet zelf uit, maar ik word supergoed bijgestaan door de rest van het team!



**Renaud Quinchon,
Monteur bij Carglass®
Specials sinds vijf jaar**

Ik werk in het Groothertogdom Luxemburg, en soms ook in Wallonië. Mijn grootste trots? Heel precies werken, met een kwaliteit die aan de verwachtingen van de klanten voldoet!



**Benjamin Lapraille,
Monteur bij Carglass®
Specials sinds vijf jaar**

Voorruiten, zijruiten, dakvensters, ... Ik ben de man van de + 3,5-tonners! Onze vrachtwagen is uitgerust met een atelier. Dus kunnen we meteen aan de slag!



**Michel Wydouw,
Technisch Commercieel
Medewerker bij
Carglass® Specials sinds
zeventien jaar**

De klanten opvolgen van a tot z: dat is mijn taak als Technisch Commercieel Medewerker. Mijn drive? De contacten met de klanten en mijn autonomie!



**François Wouteleer,
Monteur bij Carglass®
Specials sinds twee jaar
en acht maanden**

Bussen, bulldozers, hijskranen, vrachtwagens, ... Wij zijn de specialisten van zware voertuigen. Het leukste aan deze job? We doen nooit tweemaal hetzelfde!



**Mario Infantino,
Monteur bij Carglass®
Specials sinds een jaar**

Na zesendertig jaar carrosserie-werk, geniet ik nog elke dag van mijn werk als monteur. Mijn zoon werkt ook bij Carglass® Specials. Sterker nog: hij werkt er al langer. Op de werkvloer is hij dus de 'ancien'!



**Salvatore Infantino,
Monteur bij Carglass®
Specials sinds twee jaar
en een half**

Ik ben carrosseriebouwer van opleiding, net als mijn vader. Ik hou van de beweging in deze job. En ook van de uitdaging, want elk voertuig is weer anders!



**Mous Khottoul, Technisch
Commercieel Mede-
werker bij Carglass®
Specials sinds tien jaar**

Ik begon bij Carglass® Specials als monteur. Daarna werkte ik als Technisch Commercieel Medewerker. Mijn werk? Professionele klanten opvangen. Ik los al hun problemen op, en doe ook bepaalde herstellingen.



SPECIALS GEEFT PLANKGAS!

Bus, touringcar, truck, landbouw- of werfvoertuig, ...

Alleen de allerbeste service is goed genoeg voor uw vloot. Maar waar is die te vinden? Samuel Avenel van de groep Belron® kent het antwoord. Hij is algemeen directeur van de afdeling 'Belron® Specials Europe'.

*België is een van de
performantste landen.
En dat komt vooral door
de kwaliteit
van de medewerkers*

2008, het geboortjaar!

“Belron® Specials werd in 2008 opgericht”, verduidelijkt Samuel Avenel. “Bedoeling van deze business unit? Onze diensten aanpassen door rekening te houden met de verschillen tussen de B2C- en B2B-markt voor de zogezegde speciale voertuigen.”

Die verschillen bevinden zich zowel op het niveau van de klanten, als van de opdrachten. Dat bevestigt ook Samuel Avenel: “Een voorruit van een bus of van een auto vervangen, is iets helemaal anders. En dat beïnvloedt grondig de arbeidsorganisatie. Een voorbeeld? Gezien het gewicht van sommige onderdelen, heb je bij een speciaal voertuig twee technici nodig. De Specials-klanten bellen ook rechtstreeks naar een van onze centers, in plaats van naar een call center. Want de complexiteit van speciale voertuigen vereist echt wel de allerbeste technici. Sommige voertuigen hebben achthonderd verschillende glassoorten!”

“De verwachtingen van onze klanten en de aard van de commerciële relatie verschillen ook fundamenteel”, gaat Samuel Avenel verder. “Een particulier doet gemiddeld eenmaal om de zeven jaar een beroep op onze diensten. De vlootbeheerder van speciale voertuigen werkt bijna dagelijks met ons samen. Je moet weten dat het aandeel glasincidenten per jaar bijna honderd procent bedraagt! Bovendien hebben we onder onze klanten grote ondernemingen, zoals De Lijn of Veolia. Deze economische spelers werken met aanbestedingen. De kostprijs is dus een belangrijke factor om klanten te winnen. Bovendien verwachten ze van ons maximale flexibiliteit en een dienstverlening op maat, vooral op het vlak van timing. Snel ter plaatse zijn en even snel het probleem oplossen: dát is de boodschap.”

Bemoedigende groei

Een gespecialiseerde structuur garandeert deze specifieke service in alle uithoeken van Europa. “Belron® Specials is aanwezig in België, Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Nederland, Ierland, het Groothertogdom Luxemburg, Italië, Oostenrijk, Zwitserland en Hongarije. In totaal werken er ongeveer zevenhonderd mensen voor de nieuwe business unit.” Met succes, want hun resultaten zijn heel bemoedigend. “Onze ambitie? Groeien!” kondigt Samuel Avenel aan. “Deze groei kan door nieuwe ondernemingen als klanten binnen te halen. Maar we richten ons ook tot nieuwe sectoren. Want het segment van speciale voertuigen is heel heterogeen. Daarnaast willen we onze activiteit ontwikkelen in de andere landen waarin Carglass® Specials aanwezig is, zoals Portugal en Griekenland. We gingen in deze eerste jaren van ons bestaan in elk geval flink vooruit. In drie jaar tijd is onze omzet meer dan verdubbeld.

België als schoolvoorbeeld

Met het oog op een succesvolle entree, inspireerden Belron® Specials en Samuel Avenel zich op positieve ervaringen. Logisch. “We baseerden ons vooral op de arbeidsorganisatie in landen waar het specials-segment binnen de Carglass® Specials-groep al goed ontwikkeld was, zoals in België en Duitsland. Hun Best Practices dienden als schoolvoorbeeld voor onze ontwikkeling in andere landen. En natuurlijk volgen we ook de filosofie van Belron®: altijd de natuurlijke keuze van de klant zijn.”

Carglass® Specials is intern unaniem supertevreden over het werk van de Belgische teams. Samuel Avenel: “België is een van de performantste landen. En dat komt vooral door de kwaliteit van de medewerkers, van de Country Manager tot aan de Monteur. Daartussen zitten veel experts, die overigens regelmatig gevraagd worden om in andere landen opleidingen te geven!”



DERTIG JAAR UITMUNTENDHEID OP DE WEG!



Van 1981 tot 2011 ... dertig jaar, dat kan tellen! Vooral omdat al die jaren besteed werden aan de uitbouw van een groot bedrijf in de sector van het personenvervoer.

Op het einde van de rit? Een vloot van meer dan tachtig voertuigen die België en Europa doorkruisen. Autocars l'Elan had dus reden om feest te vieren, die tweede april 2011.

The place to be? Trazegnies. Davide Campisi, stichter en hoofd van de onderneming, leidde het verjaardagsfeest in goede banen.

*De interventies van
Carglass® Specials
getuigen van
een onberispelijke kwaliteit.*

Denderende groei

In 1981 startte Davide Campisi het avontuur van Autocars l'Elan. In het begin was hij de enige achter het stuur van een tweedehandse autocar. Vandaag is het afgelegde parcours ronduit indrukwekkend: de onderneming beschikt over een vloot van meer dan tachtig voertuigen en telt liefst 117 medewerkers. Naast zijn touringcarbedrijf, creëerde Davide Campisi ook nog zijn eigen reisbureau.

Deze denderende groei bombardeerde Autocars l'Elan tot een van de sectorleaders in Henegouwen. Het mag zich ook tot de belangrijkste marktspelers van Wallonië rekenen. Zo organiseert het bedrijf al jarenlang de schoolbusdiensten in de regio Charleroi en Bergen. En het is de favoriete partner van de luchthaven in Charleroi: de autocars van Davide Campisi brengen de reizigers met de Brussels City Shuttle van en naar Brussel en Gosselies.

Davide Campisi: "We vervoeren de reizigers van de luchthaven ook als er een vliegtuig niet kan landen of opstijgen. Ik ben nooit blijven stilstaan in de transportsector. Als kleine jongen hing ik al een aanhangwagen aan mijn fiets om mijn vader te vervoeren als hij van zijn werk kwam! En tot op de dag van vandaag kan het gebeuren dat ik achter het stuur van een van onze autocars kruip. Reisorganisaties in België en Europa doen een beroep op onze voertuigen en chauffeurs. We werken ook actief samen met verschillende touroperators. En met Comfort Medi Line, organiseren we onze eigen regelmatige verbinding met Italië – we rijden zelfs tot in Sicilië."

Robuuste vloot, goede service

Dit succes heeft niets met het toeval te maken, maar álles met een drang naar perfectie. Zowel op het vlak van dienstverlening als van kwalitatief hoogstaand materiaal. Ook de kennis van het team en de strategische visie van Davide Campisi spelen een rol. “Onze autocars moeten zowel stevig als comfortabel zijn. Onze focus ligt niet op details, maar wel op de kwaliteit van de vering en de zetels. Want die zorgt ervoor dat de reizigers in de beste omstandigheden reizen. Om ons kwaliteitsniveau te behouden, investeren we voortdurend in onze vloot. Elk jaar vernieuwen we een tiental autocars! Op het vlak van dienstverlening volgen we een gedragslijn: alles in het werk stellen om voor elk probleem van onze klanten een oplossing te vinden. Dat vereist een maximale reactiesnelheid en flexibiliteit. We staan dan ook de klok rond tot hun dienst. Soms hebben we binnen het half uur een autocar met chauffeur ter beschikking!”

Carglass® Specials, een échte partner

Kwaliteit maakt kwaliteit. Daarom doet Autocars l'Élan op zijn beurt een beroep op betrouwbare partners, vooral voor sommige herstellingen. “We rekenen op Carglass® Specials voor al onze glasschade. We werken al vijftien jaar samen. Vertrouwen speelt een belangrijke rol, en we delen ook dezelfde arbeidsethos. Heb ik een probleem met een van mijn voertuigen? Dan weet ik dat ze snel en efficiënt reageren. Niet onbelangrijk, want glasschade komt veel voor. Carglass® Specials helpt ons meer dan honderd keer per jaar, vooral bij problemen met de voorruit. Statistisch gezien heeft dus elke autocar jaarlijks minstens één schadegeval van dat type. De sterke punten van Carglass® Specials?



Davide Campise (midden) streeft voortdurend naar perfectie. Hiervoor steunt hij op Technisch Commercieel Medewerker, Mous Kbottoul (links) en Sales Consultant, Eric Vanaentenryck (rechts).

Ze houden echt rekening met wat wij nodig hebben. Hun dienstverlening is geknipt voor ons. En hun interventies getuigen van een onberispelijke kwaliteit.”

Partners dus, al jarenlang, door dik en dun. Hun aanwezigheid op het prachtige verjaardagsfeest hoeft dan ook niet te verbazen. Verschillende Carglass® Specials-teamleden hieven samen met Davide Campisi het glas op het dertigjarige bestaan van Autocars l'Élan!

ACTIE-TIP

GRATIS HANDIGE EXTRA'S

Carglass® Specials stuurt u goed voorzien de weg op: beschermende voorruitpleisters of taks vignetten?

Kruis op de contactkaart aan wat u wilt... en Carglass® Specials bezorgt het u - gratis en voor niets.

CARGLASS® SPECIALS TOONT HAAR HART VOOR HET MILIEU ÉN HET GOEDE DOEL

Zomerzon geeft Carglass®
Specials energie!

Carglass® Specials heeft niet alleen oog voor uw ruiten. We richten onze aandacht ook op de zon die erdoor schijnt. Want daarop vertrouwen we sinds kort voor onze energie.

Dat is niet de enige groene actie die Carglass® Specials ondernam: u vindt tegenwoordig ook een laadpaal voor elektrische wagens aan ons hoofdkantoor.



Carglass® Specials haalt haar energie sinds kort uit de zon, met de hulp van de hoogste zonnetrackers in Europa. U vindt ze aan het nieuwe Learning & Development Center.

Carglass® Specials volgt de zon op de voet

De hoogste zonnetrackers in Europa? Die staan op de parking van ons nieuwe *Learning & Development Center* – u kunt ze niet missen, met hun hoogte van dertien meter. Deze twee zonnevolgsystemen speuren tussen de bewolking naar het meeste zonlicht. Net als zonnebloemen. De ronddraaiende fotovoltaïsche panelen leveren tot 25 procent méér energie dan hun klassieke, vaste tegenhangers. Goed nieuws voor ons *Learning & Development Center* dat zo haast al zijn elektriciteit uit de zon haalt.

Dat maakt het nieuwe gebouw voor negentig procent CO₂-neutraal. Een verwezenlijking die perfect in de groenestroomstrategie van Carglass® Specials past!

Laad u op aan Carglass® Specials

Bent u even milieubewust als Carglass® Specials? Dan bevat uw wagenpark misschien elektrische voertuigen – net zoals dat van Carglass® Specials binnenkort. De laadpaal staat er al. Die bezorgt onze elektrische auto's en bestelwagens in twee uur weer voldoende energie. Maar natuurlijk mag u er ook úw voertuig *inpluggen!*

Solidariteit dichtbij en ver van huis

- **Afrika Tikkun:** Carglass® Specials steunt dit ontwikkelingsprogramma voor arme Zuid-Afrikaanse townships nabij Johannesburg.
- **Fairtrade:** Carglass® Specials en Fairtrade, een dagelijkse samenwerking. Zo drinkt iedereen bij Carglass® Specials, zowel klanten als medewerkers, koffie en thee van Max Havelaar.
- **Belgian Paralympic Committee:** Carglass® Specials steekt deze organisatie voor de eerste keer een hart onder de riem. Zo zetten we de gehandicaptensport mee op de sportieve landkaart.
- **Hart voor Limburg:** Het Limburgse Carglass® Specials helpt samen met dit streekfonds van de Koning Boudewijnstichting kansarme, Limburgse kinderen en jongeren.
- **Sint-Gerardus:** Dit dienstencentrum begeleidt mensen met een (neuro)motorische of meervoudige handicap. Met de hulp van de Sint-Gerardusscholen begeleidt het ook motorisch gehandicapte leerlingen in het gewone onderwijs.
- **The way to your heart:** De Carglass® Specials-medewerkers dienen jaarlijks hun favoriete liefdadigheidsactie in. Een jury selecteert de inzending die Carglass® Specials daarna steunt. Dit jaar werden er veel voorstellen ingediend. En dus besliste Carglass® Specials om liefst tien projecten bij te staan.



vlnr: Caroline Ameloot, Sales & Marketing Director Carglass® nv - Anne d'Ieteren, voorzitter BPC - Guillaume Gobert, Marketing & Communication Director BPC.

Steun uit héél het bedrijf

Carglass® Specials doet als bedrijf haar duit in het liefdadigheidszakje, maar ook haar medewerkers doen dat! Zij zamelen geld in met een minivoetbaltornooi, quiz, verkoop van tweedehandse meubelen, of deelname aan de London Triathlon en Dwars door Hasselt.



Rugby Belgian Paralympic Committee



ZOMERSE RISICO'S VOOR UW RUITEN



Het kwik in de thermometer stijgt, en de wegen baden in de zon: de zomer is in het land.

Aangenaam ... maar het kan ook gevaarlijk zijn – toch voor de ruiten van uw truck of bus.

Want plotse temperatuurverschillen kunnen het kleinste sterretje omtoveren tot een grote barst. Voorkom dat probleem met een gratis controle van uw wagenpark!



Gevaren voor uw ruiten

Een beschadigde voorruit? De schuldige is het drukke verkeer, een slecht onderhouden weg, een onaangepaste snelheid, of het weer. Dat ontdekte Carglass® Specials tijdens een wetenschappelijk onderzoek. Die studie legde meteen ook vast wat die beschadigde ruit verder doet barsten. Er zijn verschillende risico's:

- een gat of oneffenheid in het wegdek;
- een inbraak, ongeval of vandalisme;
- het portier te hard dichtslaan;
- te snel over een stevige verkeersdrempel rijden;
- plotse temperatuurverschillen tussen de buitenste en binnenste glaslaag.

Airco creëert barst

U creëert sneller dan u denkt een temperatuurverschil tussen de glaslagen. Want nadat de zon de buitenkant van uw ruit opwarmde, zet u de airconditioning aan. Buiten warm, binnen plots fris? Het sterretje in uw ruit barst er sneller door.

Lange ritten mét risico's

Eigenaar van een bus- of truckfirma? Dan brengen de vakantie maanden geen rust voor u. Uw voertuigen blijven ijverig verder rijden. Vaak hebben ze lange ritten voor de boeg. En die kunnen nefast zijn voor een beschadigde voorruit: die barst door diepe oneffenheden in de weg verder.



Gratis controle beperkt problemen

Voorkomen is beter dan genezen. Laat uw voertuig(en) dus aan het begin van de zomer controleren op schade. Carglass® Specials doet dat helemaal gratis – maak hiervoor een afspraak op **0800 116 36**. Ontdekken we tijdens de controle een sterretje? Dan herstellen we uw voorruit – véél goedkoper dan de volledige vervanging.

Herstelling is milieuvriendelijker

Uw ruit tijdig herstellen, levert u niet alleen gemoedsrust op. U toont er ook uw groene hart mee. Omdat u een vervanging vermijdt, hoeft er geen nieuwe ruit gemaakt, vervoerd en geplaatst te worden. Goed voor het milieu. Dat krijgt niet te lijden onder de productie, het transport, het energieverbruik en de resterende glas- en lijmafval. Het gevolg: bijna negentig procent minder CO₂-uitstoot dan bij een vervanging, en jaarlijks tonnen afval minder.

Buitenlandse interventiedienst

Loopt er toch iets mis, terwijl u op pad bent? Ook dan staat Carglass® Specials paraat. Onze interventiedienst stuurt uw voertuig zo snel mogelijk weer de weg op – na een betrouwbare herstelling of vervanging.

Diezelfde garantie krijgt u in het buitenland. Dan belt u gewoon het gratis internationale nummer: **00800 136 36 000** – alle dagen, de klok rond! Zo gaat u de volgende maanden met een gerust gemoed de weg op.

ACTIE-TIP

**FRIS ACHTER HET STUUR?
ONTVANG UW GRATIS
KOELTAS!**

Wat moet u doen voor dit geschenk? Eenvoudig: als een van de eerste honderd de contactkaart terugsturen naar Carglass® Specials. Dan vergezelt deze gratis koeltas u tijdens al uw zomerse ritten.



GOED GETRAINDE WERKKRACHTEN... VERZEKEREN TEVREDEN KLANTEN

U in de watten leggen? Dat doet Carglass® Specials door zich te focussen op zijn medewerkers. Want tevreden werkkrachten zorgen voor tevreden klanten. Omdat u hun motivatie en bezieling weerspiegeld ziet in uw eindproduct.



Bart Lambrechts, HR Director van Carglass® Belux



Opleidingen garanderen klanttevredenheid

Om het enthousiasme van onze medewerkers hoog te houden, investeerde Carglass® Specials in een nieuw *Learning & Development Center*. Dat zal jaarlijks zijn deuren openen voor meer dan 750 personeelsleden. Die volgen er meer dan 22.000 opleidingsuren of 3000 opleidingsdagen. Zij krijgen een technische, administratieve, communicatieve of leidinggevende scholing. Het eindresultaat? Grondig getrainde medewerkers die onze beloofde levenslange garantie hardmaken.

Bart Lambrechts, HR Director van Carglass® Belux: “*Learning & development* is een belangrijk onderdeel van ons personeelsbeleid. Via deze kwalitatief hoogstaande opleidingen en trainingen garanderen we onze klanten een vlekkeloze service.”

Unieke kwaliteitstesten voor ruiten

Carglass® Specials test niet alleen zijn medewerkers in het *Learning & Development Center*. We onderwerpen er ook onze nieuwe ruiten aan strenge controles. Dit leert ons veel over de kwaliteit, innovatie en service op het vlak van voertuigbeglazing. Een belangrijk... en uniek pluspunt, want Carglass® Specials is de enige specialist in voertuigbeglazing met een eigen nationaal opleidingscentrum.

Groen kenniscentrum voor ú

U vindt het nieuwe *Learning & Development Center* aan de Hasseltse singel. Daar verbouwd Carglass® Specials een deel van zijn filiaal tot een functioneel én milieuvriendelijk kenniscentrum [zie ook pagina 12]. Dat moet onze werkgevers nóg meer motiveren om u een excellente service te bieden.