



Technische Mitteilungen

aus den **Hoffmann-Werken**

J. O. HOFFMANN · LINTORF BEZ. DÜSSELDORF



-Kundendienst

R u n d s c h r e i b e n Nr. 13

Schmierstoff für den Kurbelbetrieb des Vespamotors.

Durch Rundfrage bei den Vespa-Fahrern konnten wir feststellen, daß als Ölzusatz zum Kraftstoff nicht die von uns empfohlenen Ölsorten Verwendung finden, und daß außerdem auch das von uns vorgeschriebene Mischungsverhältnis nicht immer eingehalten wird.

Gemäß Anleitungs- und Bedienungsvorschrift (Schmierplan Seite 16) empfehlen wir, als

Zusatz zum Kraftstoff ein Markenöl der SAE 30er Reihe

zu verwenden.

Wir stellen oft fest, daß Tankstellen leider auch andere Öle als besser empfehlen, die sie gerade vorrätig haben.

Durch ungeeignetes Öl, in Verbindung mit den im Kraftstoff vorhandenen schwersiedenden Bestandteilen, kommt es zu Korrosionsbildungen an Kurbelwelle und Hauptlagern und damit zum vorzeitigen Verschleiß dieser Teile.

Garantieanträge für Teile die durch Korrosionsbildung beschädigt sind, können nicht anerkannt werden.

A c h t u n g !

Wir bitten Sie, den Vespa-Fahrer entsprechend zu belehren und über die Wichtigkeit der Verwendung geeigneter Ölsorten und des vorgeschriebenen Mischungsverhältnisses aufzuklären. Wir wünschen Ihnen für Ihre Kundendienst-Arbeiten guten Erfolg.

H O F F M A N N - W E R K E
Kundendienst

2.) Tachometeranlage.

Um dem Kunden bzw. dem Händler bei Reklamationsfällen an Teilen der Tachometeranlage behilflich zu sein bzw. den Weg über das Werk zu ersparen, haben wir mit unserem Vorlieferanten, VDO Tachometer A.G., Frankfurt, die Vereinbarung getroffen, daß alle Reklamationsfälle, die die Tachometeranlage angehen, direkt bei den nächstgelegenen VDO-Kundendienststellen vorgenommen werden können.

Nachstehende VDO-Filialen führen Kundendienst durch:

Berlin SO 36	Oranienstr. 183	Tel. 61 56 32
Bremen	Rembertistr. 32	2 45 28
Düsseldorf	Worringerstr. 110	1 72 56
Essen	Brigittastr. 38	7 43 18
Frankfurt/M.	Mainzer Landstr. 191	7 34 24
Freiburg/Br.	Haslacherstr. 19	35 48
Hamburg	Fehlandstr. 11	34 89 51
Hannover	Husarenstr. 6 A	6 33 76
Köln	Kindenstr. 16-22	2 38 12
Mannheim	D 4,15 am Zeughausplatz	4 23 18
München	Erzgießereistr. 18	3 09 81
Nürnberg	Fichtestr. 24	5 15 22
Stuttgart	Filderstr. 34	7 61 44

Allgemeines:

Die von uns vorgeschriebenen Kundendienstarbeiten werden nicht überall in dem Maße durchgeführt, wie dies wünschenswert wäre. Wir müssen bitten, daß die Kundendienstarbeiten ernst genommen und mit äußerster Sorgfalt durchgeführt werden.

Bei dieser Gelegenheit weisen wir nochmals darauf hin, daß gemäß unserer Einstellung "Der zufriedene Kunde" propagandistisch draußen wirbt und den weiteren Verkauf der Erzeugnisse fördert. Der unzufriedene Kunde jedoch in seiner vielleicht berechtigten Einstellung, negativ empfindet und damit der Kundendienst-Werkstätte Schaden zufügt und den Absatz beeinträchtigt.

Wir stehen auf dem Standpunkt, daß das Werk in Zusammenarbeit mit den Kundendienst-Werkstätten die Kunden jederzeit fördern und unterstützen muß. Dabei ist folgendes zu beachten:

Alle Kundendienstarbeiten und Reparaturarbeiten sind von den Kundendienstwerkstätten durchzuführen. Nur bei grundsätzlich schwerwiegenden Garantiearbeiten und bei großen Überholungsarbeiten ist das Werk einzuschalten und in Anspruch zu nehmen.

Es ist nicht in unserem Sinne, daß der Kunde mit uns direkt in Verbindung tritt, sondern wir wünschen in jedem Fall, daß der Kunde mit dem Händler verhandelt und dieser eingeschaltet bleibt. Dies setzt aber voraus, daß der Händler hierzu eine Bereitwilligkeit zeigt und nicht den Kunden ohne jede vorherige Anmeldung an das Werk verweist.

Wir bitten, falls die Kundendienst-Werkstätte es für erforderlich hält, das Werk einzuschalten, dieses schriftlich in der Form zu tun, daß genügend Zeit zur Stellungnahme und zur Disposition für das Werk verbleibt. Erst wenn das Werk durch Nennung eines Termines die Maschine anfordert, ist der Kunde mit seinem Fahrzeug zum Werk zu schicken, bzw. das Fahrzeug des Kunden ins Werk einzusenden. Wird dies nicht eingehalten, so ist es durchaus möglich, daß der Kunde unverrichteter Dinge wieder umkehren, beziehungsweise unnötig lange warten muß und die Dispositionen des Werkes den anderen Kunden gegenüber in Mitleidenschaft gezogen werden.

Hochachtungsvoll

H o f f m a n n - W e r k e
Schulungsdienst