

Walzen zur Seite stehen kann. **Er ist nicht nur Reparaturdienst-, sondern auch Unterweisungsingenieur**, und schafft auf diese Weise das Wohlwollen des Kunden zu seiner Firma, das zu neuen Aufträgen führt.

Im Grunde genommen ist dieser ganze Dienst natürlich eine rein egoistische Handlung, jedoch in solch liebenswürdiger und hilfsbereiter Form gehandhabt, daß der Kunde gar nicht anders kann, als sich hierdurch gewinnen zu lassen und bei der Erteilung neuer Aufträge den zuvorkommenden Lieferanten in erster Linie zu berücksichtigen.

Vorbildlich ausgebaut ist der Kundendienst und das Ersatzteilgeschäft bei einigen Firmen der Automobilindustrie. Das hat seinen tieferen Grund darin, weil gerade im Automobilgeschäft im Kampf um den Kunden von morgen Reparaturdienst und Ersatzteilgeschäft dringende Notwendigkeit geworden sind. Bei ortsfesten Maschinen, wie Dampfmaschinen, stationären Dieselmotoren, kann man sich Ersatzteile auf Lager halten. Was nutzt mir aber mein Ersatzteillager in Köln, wenn ich an meinem Automobil in Königsberg Achsen- oder Kurbelwellenbruch habe? Fahre ich einen Opelwagen, dann weiß ich, daß ich in Königsberg die passenden Ersatzteile eingebaut bekommen kann. In Prospekten und Anzeigen wurde ich darüber in Kenntnis gesetzt. So lautet eine Anzeige (Abb. 341):

Abb. 341
Seite 94

Verlangen Sie Opel-Original-Ersatzteile

Über ganz Deutschland zieht sich ein enges Netz vorbildlicher Opel-Kundendienststationen. Hier wird jeder Opelwagen auf das sorgsamste fachmännisch betreut. Im Werk ausgebildete Monteure arbeiten flink und sicher mit Werkzeugen, die besonders für Opelwagen entworfen wurden. So wird Zeit und damit Ihr Geld gespart!

Es ist Ihr Vorteil, wenn Sie immer Original-Opel-Ersatzteile verlangen — sie sind eine Gewähr für tadelloses Material und absolute Zuverlässigkeit. Die Preise dieser Opelteile wurden einheitlich festgesetzt und sind niedriger als die irgendeines anderen Wagens.

Diese bedeutenden Vorteile bestimmen richtig rechnende Käufer, Opelwagen zu wählen, denn: nicht nur auf die Betriebskosten — auf die Unterhaltungskosten kommt es an.

In dem letzten Absatz dieser vorzüglichen Anzeige steckt die Verkaufsdevise der Opelwerke verborgen: nicht auf den einmaligen Wagenverkauf kommt es an, sondern auf die dauernde, zufriedenstellende Belieferung mit Ersatzteilen, **damit nach Abnutzung des ersten Wagens ein zweiter OPEL gekauft wird.** Dieses Beispiel beweist, wie wichtig es ist, die eingangs dieses Abschnittes erwähnte Verbindung mit einem Kunden nie ganz abreißen zu lassen, sondern durch irgendwelche Dienste dauernd aufrecht zu erhalten. Andere Anzeigen obiger Art sind auf folgende Leitsätze abgestimmt: In der Opel-Service-Schule ausgebildete Spezial-Monteure betreuen Ihren Wagen“ — oder „Wir arbeiten mit Opel-Spezial-Werkzeugen; sie sind zeit- und kostensparend“. In einer Anzeige (Abb. 342), die sich an Autoreparaturwerkstätten richtet, wird dazu noch „Das Opel-Reparatur-Handbuch“ angeboten. In Wort und Bild zeigt die Anzeige, wie bequem man nach dem Handbuch z. B. die Ventilfehrung auswechseln kann:

Abb. 342
Seite 94

Arbeitsfolge (Zylinderkopf ausbauen)

1. Ventilstößel ausbauen
2. Ventilfehrung austreiben (Werkz.-Nr. S 29)
3. Neue Föhrung ansetzen
4. Einziehvorrichtung anbringen (Werkz.-Nr. S 32)
5. Föhrung bis zum Ansatz anbringen

W