

# colorexpert

Productsystemen • Kleuren • Training • Marketing

20 jaar  
Permahyd®  
kwaliteit

**20**   
YEARS PERMAHYD®

**Nieuwe  
blanke lak**

Permasolid®  
HS Speed  
Klarlack 8800.  
Voor supersnel  
drogen.

**MyTraining**

Nieuw online  
trainings-  
programma.

2014

Spies Hecker – simply closer.

**SPIES  
HECKER** 

# Autoschadeherstelbedrijven gaan digitaal



**Joachim Hinz,**  
Spies Hecker Brand Manager EMEA.

## Geachte lezer,



De ontwikkelingen binnen de schadeherstelbranche volgen zich in rap tempo op. Digitale kleurmeting, internettoegang in de mengkamer, lakkleuren zoeken in de Cloud: steeds meer autoschadeherstelbedrijven maken dagelijks gebruik van multimedia. De diversiteit aan onderwerpen in deze ColorExpert laat goed zien hoe veelomvattend schadeherstelwerkzaamheden zijn.



Met de komst van Phoenix, de nieuwe kleurensoftware van Spies Hecker, is de computer nu ook doorgedrongen tot de mengkamer. Dankzij dagelijkse updates en een netwerkverbinding met autoschadeherstelbedrijven is onze lakdatabase ongekend up-to-date. En omdat deze software op afstand kan worden beheerd vanaf een tablet of mobiele telefoon, zijn autoschadeherstelbedrijven nu nog professioneler en flexibeler.

Ook maken schadeherstellers steeds vaker gebruik van internet en social media om informatie uit te wisselen. Dankzij onze nieuwe websites met praktijkvoorbeelden en video tutorials en netwerkmogelijkheden via YouTube en Facebook kan Spies Hecker haar partners en klanten nog beter van dienst zijn.

Ook kunnen autoschadeherstelbedrijven gebruik maken van online ondersteuning en tips en kunnen ze trainingen volgen

op internet. MyTraining is de nieuwe online trainingsoftware van Spies Hecker voor professionals in de schadeherstelbranche. Het is een gestructureerde manier om technische expertise op het gebied van schadeherstel uit te breiden. Na afronding van de trainingsmodules kunnen deelnemers een toets maken om een certificaat te halen. Hiermee is onze nieuwe e-learningtraining een nuttige tool voor bijscholing en een uitstekende aanvulling op onze praktijktraining op maat.

De schadeherstelbranche staat aan de vooravond van nieuwe, spannende ontwikkelingen en Spies Hecker is daar nauw bij betrokken. Bedrijven zullen veel baat hebben bij het gebruik van multimedia. Multimedia verbeteren het werkproces, het kleurbeheer en de werkzaamheden in de spuitcabine.

Ik ben benieuwd wat multimedia in de toekomst nog meer in petto hebben voor de schadeherstelbranche.

Ik wens u veel leesplezier in dit nummer van ColorExpert.

Met vriendelijke groet,

Joachim Hinz  
Spies Hecker Brand Manager EMEA



# Een systematische aanpak scheidt duidelijkheid

*Met de indeling van producten in systemen biedt Spies Hecker spuiters een duidelijk overzicht van het productaanbod.*

Spies Hecker heeft voor ieder professioneel autoschadeherstelbedrijf de juiste oplossing. "Dankzij de indeling van producten in systemen zien gebruikers in één oogopslag welke producten het best bij elkaar passen," aldus Frank Barduna, hoofd trainingscentrum bij Spies Hecker. "Zo kunnen zij de producten beter afstemmen op de vraag van hun klanten."

## Innovatie en praktijkervaring: systemen/productlijnen voor personenauto's

Eenvoudig in het gebruik en betrouwbaar: dat zijn de kenmerken van de laksystemen voor personenauto's van Spies Hecker. Karsten Jürs, hoofd internationale marketing en communicatie bij Spies Hecker, legt uit: "Wij maken onderscheid tussen het **Hi-TEC Performance System**, het **Classic System** en het **Base System**. Daarnaast hebben we twee speciale systemen voor personenauto's, te weten **Speed Repair** en **Plastic System**."

Het Hi-TEC Performance System is speciaal ontwikkeld voor autoschadeherstelbedrijven die waarde hechten aan een grote mate van efficiency. "Korte spuit- en wachttijden en snelle droog-

tijden met een optimale glans: dat is precies waar veel klanten naar op zoek zijn," vervolgt Jürs. Het Classic System kenmerkt zich door gebruiksgemak en betrouwbaarheid, terwijl het Base System is ontwikkeld voor een snelle lakreparatie. De twee speciale systemen bevatten producten die geschikt zijn voor de reparatie van kleine defecten en kunststof onderdelen.

## Permafleet®-systemen voor bedrijfswagens: ideaal voor grote projecten

"Onze Permafleet®-systemen bevatten de juiste producten voor alle herstelwerkzaamheden van bedrijfswagens," aldus Jürs. Het Permafleet®-assortiment is opgedeeld in de systemen **Hi-Class**, **Top** en **Economy**. "Dankzij een 3- of 4-laagssysteem is Hi-Class geschikt voor de meest veeleisende laktoepassingen. Het Top System is ontwikkeld voor gestroomlijnde nat-in-nat-toepassingen en wordt ook toegepast in een 3- of 4-laagssysteem.

Het Economy System is bij uitstek geschikt voor eenvoudige herstelwerkzaamheden in 2 lagen (een grondlaag en een aflaklaag), bijvoorbeeld voor het

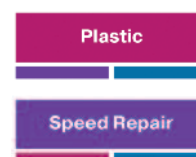
coaten van het chassis," legt Jürs uit. Met deze indeling geeft Permafleet® uitstekende resultaten, ongeacht de omvang van de taak.

Ieder productsysteem bevat bovendien de juiste kleurtools, zoals ColorDialog Delta-Scan, ColorDialog spectro of de bijbehorende kleurendocumentatie. Dankzij het duidelijke overzicht van ieder systeem kunnen gebruikers snel de producten en kleurtools vinden die ze nodig hebben.

Auto's -  
Standaard systemen



Auto's -  
Speciale systemen



Bedrijfswagens -  
Standaard systemen



# Een bijzonder jubileum

*In 1994 zorgde Spies Hecker met de introductie van Permahyd® watergedragen basislak voor een ware doorbraak. Met Permahyd® Basislack 280/285 ontwikkelde Spies Hecker als één van de eerste lakfabrikanten een VOS-conform laksysteem.*



Dit jaar viert Permahyd® Basislack zijn 20-jarige jubileum. Spies Hecker heeft voor deze gelegenheid een speciaal jubileumlogo voor de lakblikken ontworpen. En met een nieuw lichtblauw etiket heeft ook de kleur van de blikken een make-over gekregen. Permahyd® Basislack 280/285 maakt deel uit van het Classic System van Spies Hecker. Van primers tot blanke lakken: alle producten in dit systeem zijn afgestemd op de behoeften van autoschadeherstelbedrijven. Permahyd® Basislack 280/285 en Permahyd® Hi-TEC Basislack 480 vormen nog steeds de kern van de belangrijkste productlijn van Spies Hecker.

## Een doorbraak in de schadeherstelbranche

In de jaren '90 van de vorige eeuw werd Europa steeds milieubewuster. Spies Hecker stelde zichzelf ten doel om het oplosmiddelgehalte van zijn producten met ongeveer 80% terug te dringen om alvast vooruit te lopen op de toekomstige VOS-wetgeving. Sommige autofabrikanten hadden al watergedragen laksystemen in hun productassortiment. Op basis van de water-

gedragen en high-solid-technologie ontwikkelde Spies Hecker de GREENTEC-productlijn. "De producten met dit etiket zijn voor autoschadeherstelbedrijven een praktische manier om de VOS-wetgeving toe te passen," aldus Joachim Hinz, Brand Manager EMEA bij Spies Hecker.

Over de Permahyd® Basislack 280/285 zegt Hinz: "Dankzij de baanbrekende milieuverantwoorde technologie was Permahyd® Basislack 280/285 twintig jaar geleden uniek in zijn klasse. Door de efficiënte toepassing en goede prestaties was de lak in 1994 zijn tijd vooruit en was sprake van een kleine revolutie in de schadeherstelbranche. In de jaren daarna zijn voor dit product duizenden nieuwe kleursamenstellingen ontwikkeld en hebben technische innovaties en feedback van klanten tot nog verdere verbetering van het product geleid. Inmiddels heeft Permahyd® Basislack 280/285 de reputatie van een betrouwbare watergedragen laksysteem. Autoschadeherstelbedrijven in meer dan 76 landen maken dagelijks gebruik van de lak."



## Uitstekende efficiency en nauwkeurige kleuren

Eén van de belangrijkste kenmerken van Permahyd® Basislack 280/285 is de grote mate van efficiency. De lak kan nat-in-nat in 1,5 arbeidsgang in één werketappe worden aangebracht. Dankzij de twee componenten van de basislak, de mengkleur en Permahyd® VE Water 6000, is de lak zeer eenvoudig aan te brengen. Het systeem dekt uitstekend en is zuinig in het gebruik. "Met meer dan 53.000 kleursamenstellingen en uitgebreide kleurentools kan precies de juiste kleur worden gevonden. Dit is één van de belangrijkste kwaliteiten van deze basislak," benadrukt Frank Barduna, hoofd trainingscentrum bij Spies Hecker. "Voor de beste glansresultaten en diepte moet Permahyd® Basislack 280/285 worden gecombineerd met een Permasolid® HS blanke lak." Geen wonder dat Permahyd® 280/285 door alle toonaangevende autofabrikanten is goedgekeurd.



1994

watergedragen laksystemen in hun productassortiment. Op basis van de water-



## De nieuwe all-rounder

*De nieuwe Permasolid® HS Vario Grundierfüller 5340 is geschikt voor uiteenlopende ondergronden.*



Dit high-solids-product in het Classic System van Spies Hecker is bijzonder geschikt als primer voor herstelwerkzaamheden die snel moeten worden uitgevoerd.

### Veelzijdig in het gebruik

"Of je nu op onbehandeld metaal, op voorbehandelde nieuwe onderdelen of op een polyester grondverf werkt, deze nieuwe vullende grondverf is geschikt voor diverse ondergronden," aldus Frank Barduna, hoofd trainingcentrum bij Spies Hecker. In combinatie met de nieuwe Permasolid® Plastic Additiv 9060 is het product ook compatibel met alle conventionele typen kunststof.



"Deze nieuwe vullende grondverf is dus zeer veelzijdig in het gebruik," vervolgt Barduna. "Autoschadeherstelbedrijven kunnen het product gebruiken als nat-in-nat-grondverf of als schuurprimer. Beide kleuren (licht grijs en zwart) kunnen worden afgestemd op de kleur van de basislak. Aangezien het product snel droogt, kan Permasolid® HS Vario Grundierfüller 5340 direct worden afge-



lakt met een watergedragen basislak van Spies Hecker, voor een prachtig glansresultaat."

### Bij uitstek geschikt voor snelle reparatie van voertuigen

De toepassingskenmerken van Permasolid® HS Vario Grundierfüller 5340 zijn indrukwekkend. Bij nat-in-nat aanbrengen in de werkplaats wordt overspray goed geabsorbeerd, wat essentieel is voor een hoogwaardige afwerking. Het nieuwe product is bijzonder vloeidend, eenvoudig

te schuren en hecht uitstekend. "Een mooie bijkomstigheid van deze vullende grondverf is dat hij beschermt tegen corrosie," besluit Barduna.

### Snelle droogtijd

Permasolid® HS Vario Grundierfüller 5340 laat zich uitstekend drogen, zowel met lucht, in de oven als via infrarood.



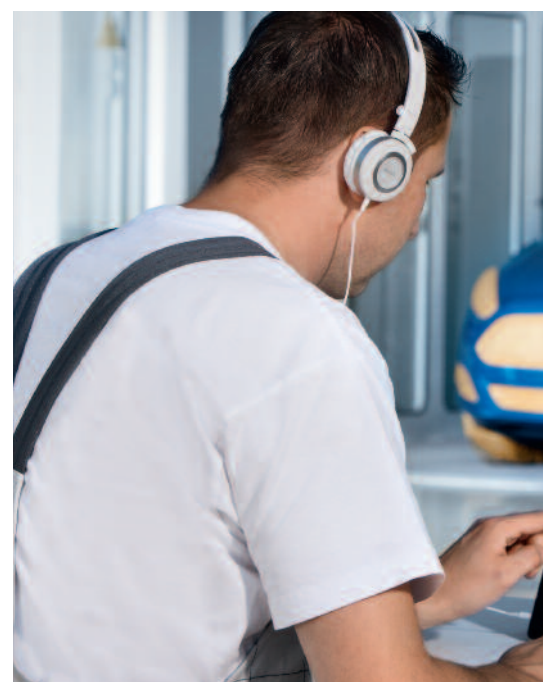
## Leren is leuk

*"MyTraining" is de eerste online training van Spies Hecker.*

Meer expertise verbetert de efficiency en kwaliteit binnen het autoschadeherstelbedrijf. Daarom heeft Spies Hecker nieuwe trainingsoftware ontwikkeld die online kan worden gebruikt. Zo kunnen werknemers hun expertise op het gebied van autolak systematisch uitbreiden. "Zelfs ervaren professionals maken via deze training kennis met de nieuwste kleuren en producttrends en komen meer te weten over moderne reparatieprocessen en -technieken," vervolgt Karsten Jürs, hoofd internationale marketing en communicatie bij Spies Hecker.

### Modulaire opbouw

De training bestaat uit acht afzonderlijke leermodules. Deze worden gepresenteerd door een duidelijke voice-over. Foto's, video's en interactieve animaties zorgen voor een boeiend en duidelijk geheel. Gebruikers kunnen de trainingsmodules op eigen tempo volgen. Iedere module duurt ongeveer een uur en kan los worden gevolgd. Gebruikers kunnen tijdens een module stoppen en op een later moment verdergaan.



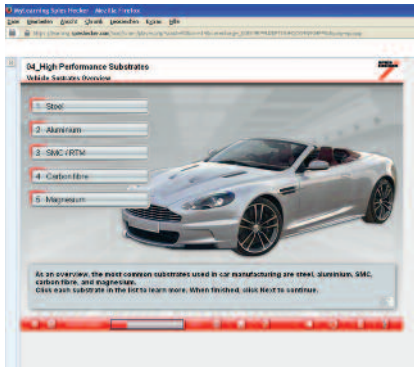
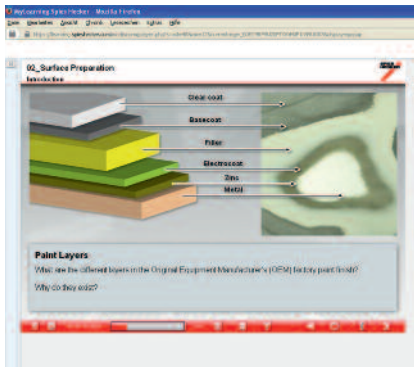
### Relevante informatie

Van veiligheid op het werk tot oppervlakbehandeling, afkaken en de behandeling en reparatie van kunststof onderdelen: alle onderwerpen die relevant zijn voor het herstelproces komen aan bod. De module Functional Materials [Te behandelen materialen], over ondergronden zoals aluminium en carbon, is heel interessant. De module Colour Management [Kleurbeheer] leert medewerkers van autoschadeherstelbedrijven hoe ze sneller de gewenste kleur kunnen verkrijgen met behulp van moderne kleurtools. In een andere module komt de complexe toepassing van moderne parelmoerlak en effectlak in 3 lagen aan bod. De laatste module bevat informatie over speciale producten en kleursystemen.

### Certificaat van deelname

Deelname is heel eenvoudig: autoschadeherstelbedrijven hoeven zich alleen maar te registreren op de website van Spies Hecker en toegang te vragen voor al hun medewerkers. Vervolgens wordt een wachtwoord aangemaakt waarmee werknemers meteen aan de slag kunnen.

Aan het einde van iedere module krijgen alle deelnemers een aantal eenvoudige vragen. Als deze vragen correct worden beantwoord, gaan de deelnemers automatisch naar de volgende trainingsmodule.



Nadat het theoretische onderdeel van het trainingsprogramma met succes is afgerond, krijgen deelnemers een "MyTraining"-certificaat.



### Een aantrekkelijk aanbod

"MyTraining" van Spies Hecker is een uitgebreid en betaalbaar trainingspakket voor autoschadeherstelbedrijven. Per bedrijf hoeft slechts één licentie te worden aangeschaft. Deze kan worden gebruikt door alle medewerkers.



Naast het Engels zijn de trainingsmodules verkrijgbaar in acht andere talen: Nederlands, Frans, Duits, Italiaans, Pools, Portugees, Spaans en Zweeds. "Deze training is zeer nuttig voor autoschadeherstelbedrijven die medewerkers van verschillende nationaliteiten in dienst hebben," aldus Jürs.

# Wat te doen bij velgschade!



Het herstellen van velgen kan problematisch zijn. Er zijn nauwelijks autofabrikanten die de reparatie van velgen hebben goedgekeurd, terwijl velgen zo belangrijk zijn voor de veiligheid van het voertuig. "Ook lichtmetalen velgen vielen voorheen in deze categorie," aldus Frank Barduna, hoofd trainingscentrum bij Spies Hecker. "Maar dankzij moderne kit en lak en nieuwe reparatieprocessen is het tegenwoordig mogelijk om het oppervlak van lichtmetalen velgen te repareren. Hiervoor moeten echter wel de richtlijnen nauwkeurig worden gevolgd.

## Richtlijnen voor velgen garanderen de veiligheid

Daarom heeft Spies Hecker nieuwe richtlijnen voor velgreparatie opgesteld. "Voor autoschadeherstelbedrijven hebben wij een overzicht gemaakt van alle gangbare richtlijnen, met geïllustreerde voorbeelden van defecten en een uitleg van reparatietechnieken," vertelt hij. "Onze richtlijnen voor velgen vormen een betrouwbare, professionele informatiebron voor autoschadeherstelbedrijven die lichtmetalen velgen willen herstellen."

## Focus op optische reparaties

In de richtlijnen voor velgen van Spies Hecker wordt uitgelegd dat een optische reparatie meestal een deskundige tech-

nische reparatie van zichtbare velgschade is. In de richtlijnen worden alle nodige werkzaamheden gedetailleerd beschreven, van schuren tot aan het gebruik van kit en lak.

## Wat kan worden hersteld en gelakt?



"In de richtlijnen van Spies Hecker wordt uitgelegd dat herstel mogelijk is als het defect niet dieper dan 1 mm is en het te herstellen gebied niet te dicht bij de wielflens ligt," licht Barduna toe. "Autoschadeherstelbedrijven mogen voor gegoten lichtmetalen velgen uitsluitend AISi 7 Mg en AISi 7 Wa kit gebruiken. Gesmede lichtmetalen velgen mogen uitsluitend worden gelakt."

## Praktische tips en reparatiemethoden

De richtlijnen voor velgen van Spies Hecker bevatten ook een lijst met velgen die niet mogen worden gerepareerd. Barduna vervolgt: "Wij leggen uit hoe autoschadeherstelbedrijven snel kunnen bepalen wat ze wel en niet kunnen doen."

Er zijn afbeeldingen toegevoegd van diverse lakdefecten aan de zichtbare kant van velgen. Daarnaast bevatten de richtlijnen aanbevelingen voor mogelijke reparaties. "In het praktische gedeelte van de richtlijnen voor velgen wordt exact beschreven hoe lichtmetalen velgen kunnen worden hersteld," benadrukt Barduna. De richtlijnen van Spies Hecker geven gedetailleerde, stapsgewijze informatie over het reparatieproces, van maskeren tot schuren en het bepalen en zoeken van de kleur in de CRplus kleuren-

software. De richtlijnen bevatten ook aanbevelingen voor producten. De informatie is bedoeld om velgreparatie eenvoudiger te maken voor autoschadeherstelbedrijven.



# Uitstekend droogvermogen

*Doeltreffend en zuinig: steeds meer autoschadeherstelbedrijven gebruiken de IRT PowerCure-droger. Spies Hecker heeft de droger getest.*

"De afgelopen tijd zijn er steeds meer IR (infrarood) droogsystemen op de markt gekomen," aldus Frank Barduna, hoofd trainingscentrum bij Spies Hecker. Ruim een jaar geleden is de lakfabrikant met een serie tests van de IRT PowerCure-droger begonnen. "Wij hebben de droger gedurende langere tijd uitvoerig getest met onze producten. Onze bedoeling was om de werking van de droger en het effect ervan op de kwaliteit van het eindresultaat te beoordelen," vervolgt hij.

## De bedrijfsparameters moeten goed zijn

"IR drogen is een verstandig alternatief voor convectie drogen, mits de bedrijfsparameters worden gehandhaafd," zegt Barduna. "Het is belangrijk dat al het basismateriaal wordt gedroogd via IR-technologie en dat de dikte van de laklaag nauwkeurig wordt gerespecteerd. Ook moet voor iedere ondergrond en voor iedere kleur het juiste programma worden

gekozen zodat de oppervlaktetemperatuur optimaal is."

## Welke producten zijn geschikt voor de IRT PowerCure?

Het Hi-TEC Performance System van Spies Hecker is bij uitstek geschikt voor IR-drogen. "Uit onze tests kwam naar voren dat vooral de nieuwe Permasolid® HS Performance Füller 5320 zeer geschikt is," aldus Barduna. "Onze bewezen Raderal® IR Premium Spachtel 2035 kan worden gebruikt voor het voorbehandelen van de ondergrond bij geringe schade. Priomat® Wash Primer 4075 zorgt voor de optimale bescherming tegen corrosie van metalen ondergronden." De watergedragen Spies Hecker Permahyd® Hi-TEC 480 basislak is ook ideaal voor IRT PowerCure drogen. En een goede keuze om af te lakken is Permasolid® HS Optimum Plus Klarlack 8650.



## Toenemende vraag

Spies Hecker is op de hoogte van de toenemende vraag naar alternatieve droogmethoden, vooral vanwege economische belangen. De IRT PowerCure kan worden bediend via een touchpaneel en kan worden ingebouwd in de spuitcabine. Een woordvoerder van Herkules Hebetechnik, distributeur van het droogstelsel, zegt: "Het computer-ondersteunde droogproces bespaart tijd en geld. De IRT PowerCure zorgt voor kortere droogtijden, zodat de productie wordt verhoogd en stilstand wordt teruggedrongen. Het gebruik van de lakken die worden aanbevolen door Spies Hecker leidt tot een sneller en hoogwaardiger droogresultaat."





## De toekomst heet Phoenix

*Het internet is niet meer weg te denken uit de werkplaats van autoschadeherstelbedrijven. Spies Hecker is één van de eerste autolakfabrikanten die haar klanten een online kleurensoftware biedt.*



Met de nieuwe Phoenix software kunnen dagelijks samenstellingen worden geüpdatet via het internet en Color-Cloud en kan verbinding worden gemaakt met de fotospectraalmeter en met het geautomatiseerde Daisy Wheel doseersysteem. Dit biedt autoschadeherstelbedrijven talrijke nieuwe mogelijkheden.

### Snelle toegang tot de nieuwste samenstellingen

Updates en mengsels in Phoenix worden dagelijks automatisch online geplaatst vanuit het kantoor van Spies Hecker in Keulen.

"Op deze manier hebben autoschadeherstelbedrijven veel sneller toegang tot de nieuwste samenstellingen. Doordat OEM's steeds vaker nieuwe effectlak en gekleurde blanke lak gebruiken op nieuwe voertuigen, is het gebruik van online kleurensoftware onmisbaar voor professionele autoschadeherstelbedrijven," aldus Dietmar Wegener, kleurspecialist bij Spies Hecker.

### Beheer op afstand via mobiele apparatuur

Eenmaal gemengde kleuren kunnen worden opgeslagen in de My Color Web

Color-Cloud. "De mengkamer kan verbinding maken met het netwerk van het autoschadeherstelbedrijf en kan op afstand worden beheerd met een tablet of smartphone." Dit is ook handig voor autoschadeherstelbedrijven met meerdere vestigingen. Zo kunnen namelijk klant-specifieke kleursamenstellingen beschikbaar worden gesteld voor alle autoschadeherstelbedrijven van de organisatie, ongeacht hun locatie," vervolgt Wegener. Op deze manier profiteren klanten van Spies Hecker van betrouwbaar digitaal kleurenbeheer dat hun wordt aangeboden door hun autoschadeherstelbedrijf in de vorm van een gesynchroniseerde oplossing voor het zoeken en mengen van kleuren.





## Een investering in de toekomst

*Spies Hecker heeft een nieuwe Training Academy geopend in de buurt van Londen. Lewis Hamilton wenste de nieuwe Academy veel succes.*

De trainingsruimten, mengkamers en spuitcabines van deze nieuwe academie zijn uitgerust met de nieuwste technologie. Jaarlijks kunnen 250 schadeherstellers hier hun kennis en expertise uitbreiden.



Adrien Schrobiltgen, Vice President Refinish Systems EMEA bij Axalta, mocht op 15 mei 2014 het lint doorknippen. Hij benadrukte het belang van dit project voor Spies Hecker in Groot-Brittannië. "Onze nieuwe Training Academy is een investering in de toekomst," vertelt hij. "De academie biedt schadeherstellers de mogelijkheid om kennis te maken met de nieuwste producten en apparatuur in een frisse, moderne werkomgeving. Alles is erop gericht om deelnemers een optimale trainingservaring te bieden zodat ze met

meer zelfvertrouwen en vaardigheden kunnen terugkeren naar hun werkplaats."

Eén van de bekendste gasten die de Academy veel succes wenste, was Formule 1-kampioen Lewis Hamilton. In een videoboodschap tijdens de officiële opening wenste hij het hele team het allerbeste. Hamilton is bekend met de kwaliteit van Spies Hecker. De Mercedes AMG Petronas Formule 1-raceauto's worden in de Engelse werkplaats van het team gespoten met de lak van Spies Hecker.

Tijdens zijn speech voor de opening van de Training Academy zei Marketing Service Manager Anthony Cashel: "Voor ons zijn coatings slechts het begin. Met 132 jaar ervaring en knowhow kunnen wij onze klanten vooruit helpen. Wij werken nauw met hen samen. Want als zij succesvol zijn, zijn wij dat ook. Deze nieuwe



Training Academy laat zien dat Spies Hecker betrokken is bij haar klanten en bij de Engelse markt."

Op de officiële openingsdag kregen de gasten een demonstratie van de nieuwste Spies Hecker producten, waaronder de nieuwe Permasolid® HS Vario Grundierfüller 5340 en de supersnel drogende Permasolid® HS Speed Klarlack 8800. Ook was er een presentatie van "MyTraining", de nieuwe e-learningsoftware voor auto-schadeherstelbedrijven en leerlingen.

De trainingen op de nieuwe Training Academy zijn inmiddels van start gegaan. Ga voor meer informatie over de onderwerpen en trainingsdata naar [www.spieshecker.co.uk](http://www.spieshecker.co.uk).





Selçuk Özgül,  
Business Manager  
bij CH Coatings

## "Wat mij bezighoudt"

*In deze kolom van ColorExpert passeren autoschadeherstelbedrijven uit verschillende landen de revue. In dit nummer vertelt onze importeur CH Coatings over de thema's die belangrijk zijn voor autoschadeherstelbedrijven in Zwitserland.*



### **Op welk gebied willen Zwitserse autoschadeherstelbedrijven hun diensten uitbreiden?**

Steeds meer Zwitserse spuitrijen en autoschadeherstelbedrijven leggen zich toe op de reparatie van kleine defecten met behulp van het franchisesysteem car4rep. Daarnaast doen zij steeds meer op het gebied van industriële coatings.

### **In welke sectoren zitten de meeste nieuwe klanten voor Zwitserse autoschadeherstelbedrijven?**

Wagenparkbeheer biedt de grootste mogelijkheden, maar ook de verzekeringsbranche is veelbelovend. Het werven van particuliere klanten wordt echter steeds moeilijker. CH Coatings ondersteunt haar klanten op het gebied van acquisitie met behulp van aanbevelingen, garanties en testrichtlijnen.

### **Laadtijden, werkprocessen, offertes: op welk vlak verbeteren autoschadeherstelbedrijven hun processen?**

Steeds meer Zwitserse autoschadeherstelbedrijven willen hun werkprocessen verbeteren. In veel gevallen leidt CAD tot

de reorganisatie van werkstations. Daarnaast zijn veel bedrijven bezig met de implementatie van software voor de registratie van werkuren. En werknemers krijgen intensieve trainingen over het maken van offertes. Dit biedt goede business-kansen. Eigenaren van autoschadeherstelbedrijven investeren bovendien in maatwerkprogramma's voor materiaalbeheer om de kosten te beheersen.

### **In welke technische apparatuur investeren Zwitserse autoschadeherstelbedrijven?**

Zwitserse spuitrijen en autoschadeherstelbedrijven investeren hoofdzakelijk in droogapparatuur en dan met name in Ionitec IR-gasdroogapparatuur. Dit is één manier om de productiviteit te verhogen.

### **Zijn Zwitserse autoschadeherstelbedrijven tevreden met de trainingsmogelijkheden in hun land?**

De training van aankomende en jonge schadeherstellers en carrosseriespecialisten is hier heel belangrijk. De beste aanpak is tweeledig: in de werkplaats en op school. Dit werd ook duidelijk tijdens het professionele WorldSkills-kampioenschap van 2013 waarbij Zwitserland de

hoogste score van alle Europese landen behaalde. Toch is het moeilijk om geschoolde, jonge schadeherstellers te vinden in Zwitserland. Daarom heeft de VSCI, de Zwitserse bond voor autoschadeherstelbedrijven, zich als belangrijkste doel gesteld om jonge professionals te helpen door meer te investeren in banenbeurzen en andere voorlichtingsevenementen. Daarnaast heeft de VSCI het Top Training Business project opgezet om het dreigende tekort aan geschoold personeel tegen te gaan. Via dit project worden spuitrijen en autoschadeherstelbedrijven gesteund en beloofd. Bedrijven en trainers krijgen een aantal tools ter ondersteuning van de veelzijdige trainingswerkzaamheden. Daarnaast worden autoschadeherstelbedrijven die voor goede trainingen zorgen beloofd met aanbiedingen. De bond reikt bedrijven de Top Training Business award uit en geeft ze een aantal marketing tools voor schoolverlaters, ouders, leerkrachten en loopbaanbegeleiders. Hiermee kunnen jonge schadeherstellers worden aangetrokken en wordt de reputatie van de branche hoog gehouden.

### **Hoe is het in Zwitserland gesteld met bijscholing? En wat is de huidige trend?**

Op het gebied van bijscholing is er veel aanbod. Volgens de autoschadeherstelbedrijven die we hebben gesproken leiden bijscholing en seminars tot meer kennis en tot de behoefte om deze kennis te delen. Dit verbetert de arbeidspositie van schadeherstellers, waardoor ze naast hun praktische werkzaamheden ook aan de slag kunnen als adviseur of expert bij een industriële vereniging of leverancier. Dit leidt wel tot een tekort aan schadeherstellers.

### **Nemen Zwitserse autoschadeherstelbedrijven de kwalificatie van hun werknemers serieus?**

De autoschadeherstelbedrijven die wij hebben geïnterviewd zeiden dat seminars altijd goed waren. Daarom organiseert CH Coatings AG individuele trainingen in autoschadeherstelbedrijven, zoals opfrustrainingen, trainingen voor nieuwe werknemers en trainingen over het gebruik van nieuwe producten. CH Coatings heeft een uitgebreid trainingsaanbod, waaronder online trainingen, zoals de e-learningtraining van Spies Hecker. Op dit moment investeert het bedrijf ook in een nieuw trainingcentrum voor het verbeteren van werkprocessen.



### Wat houdt Zwitserse leerlingen bezig?

Voor dit trainingsprogramma sprak CH Coatings met een aantal leerlingen.

### Vonden ze het moeilijk om een werkplek te vinden nadat ze hadden besloten om autoschadehersteller te worden?

Nadat ze hadden besloten om schadehersteller te worden, was het relatief makkelijk om een werkplek te vinden. Veel leerlingen noemden het grote aantal arbeidsplaatsen in deze sector.

### Willen ze na het behalen van hun diploma als schadehersteller blijven werken of gaan ze iets anders doen?

Alle ondervraagden wilden eerst nog een paar jaar als schadehersteller blijven werken.

### Wat was voor hen de reden om voor dit beroep te kiezen?

De leerlingen noemden met name hun interesse in auto's en kleuren en hun "genetische aanleg" voor dit werk. Veel ondervraagden noemden ook de mogelijkheid om creatief werk te doen dat lichamelijk niet zwaar is, in tegenstelling tot het werk van monteurs en uitdeukers.

### Wat zouden zij van bijscholing vinden? Zullen zij er gebruik van maken?

De leerlingen legden uit dat dit vaak was vastgelegd in hun contract. En soms wordt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheden. En als dit wel het geval is, dan is het vaak een één-op-één-training in de werkplaats.

## Een veilige keuze

Met 'Stick 'n' Go!' biedt Spies Hecker haar klanten een snelle oplossing voor kleine krasen. Daarnaast is het voor autoschadeherstelbedrijven een goede manier om klanten te binden.

### 'Stick 'n' Go!'

Met deze laksticker slaat Spies Hecker twee vliegen in één klap. Ten eerste biedt de sticker tijdelijke bescherming van kleine lakstoring. En ten tweede is het een slimme marketing tool voor autoschadeherstelbedrijven. 'Stick 'n' Go!' is een ideale marketing tool voor grote en kleine autoschadeherstelbedrijven," aldus Joachim Hinz, Brand Manager EMEA bij Spies Hecker.

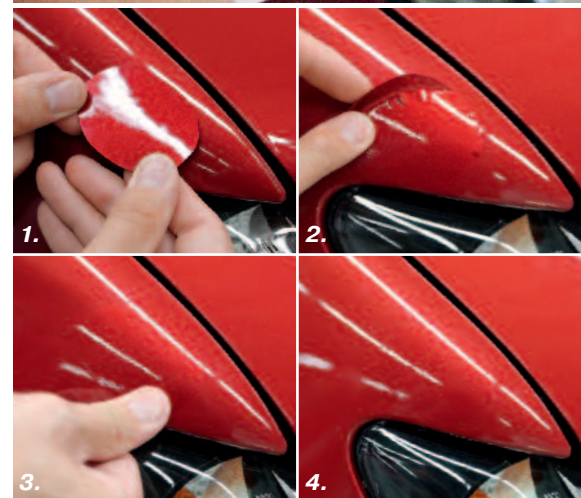
### Een sticker in de kleur van de carrosserie

Zo werkt 'Stick 'n' Go!': een speciale zelfklevende laag wordt tijdens het herstelproces gecoat met de hoogwaardige, originele autolak van Spies Hecker in de kleur van de carrosserie. Bij aflevering van het herstelde voertuig krijgt de klant een 'Stick 'n' Go!'-sticker van het autoschadeherstelbedrijf. De sticker kan eenvoudig aan het stuur of aan de binnenspiegel worden gehangen en bevat een duidelijke gebruiksaanwijzing.

### Klantenbinding



De volgende keer dat het voertuig een kleine kras oploopt, kan de laksticker worden gebruikt. De eigenaar van het voertuig hoeft de sticker alleen maar in de gewenste vorm te knippen en de kras af te plakken. De achterkant van de stickerhanger bevat een ruimte voor de stempel van het autoschadeherstelbedrijf. Zo heeft de voertuigeigenaar altijd het adres van het autoschadeherstelbedrijf bij de hand. Bij grotere bestellingen kunnen autoschadeherstelbedrijven ook hun logo op de voorkant van de sticker-



hanger laten afdrucken. "'Stick 'n' Go!' kan zowel worden afgestemd op de voertuigeigenaar als op het autoschadeherstelbedrijf," aldus Hinz, Brand Manager EMEA. In de gebruiksaanwijzing van 'Stick 'n' Go!' wordt uitgelegd dat de voertuigeigenaar de auto binnen drie maanden na de beschadiging naar het autoschadeherstelbedrijf moet brengen. Autoschadeherstelbedrijven kunnen dit ook aan hun klanten meedelen bij aflevering van de auto. 'Stick 'n' Go!' biedt klanten de mogelijkheid om kleine lakstoring tijdelijk te verbergen waarna ze een afspraak kunnen maken met het autoschadeherstelbedrijf," besluit Hinz.

# De snelste weg

*Formule 1-rijders van over de hele wereld dragen een helm van de Duitse ontwerper Jens Munser.*



In 1989 ging Jens Munster in de kelder van zijn ouders voor het eerst aan de slag met een airbrush set. Sindsdien is er veel veranderd. Tegenwoordig is hij met zijn team spuiters en designers één van de meest gerespecteerde helmontwerpers van Europa. Onder zijn klanten bevinden zich veel motorrijders. "Mijn eerste pogingen waren niet erg geslaagd," aldus de 42-jarige Munser. "Pas na veel vallen en opstaan heb ik de juiste techniek gevonden." Zijn grote voorbeeld was de Amerikaanse helmkunstenaar Troy Lee.

## Een doorbraak in het luxe segment

Munser begon met het spuiten van helmen voor vrienden en kennissen. Toenertijd was Munser zelf nog actief in de motorcross. Al snel viel zijn werk op bij andere motorsportliefhebbers. En naarmate zijn helmen steeds vaker te zien waren tijdens races en op beurzen, maakte hij in 1993 van zijn hobby zijn werk. Munster brak door toen motorhelmfabrikanten Arai en Schubert zijn designs ontdekten. Binnen de kortste



keren werden zijn designs gedragen door Formule 1-rijders. "De eerste order kwam uit Japan. Toranosuke Takagi, die toen voor Tyrrell reed, wilde een speciaal chroomkleurig design. En voordat we het wisten, mochten we helmen voor Michael Schumacher ontwerpen." Daarna volgden opdrachten van Mark Webber, Rubens Barrichello, Ralf Schumacher, Giancarlo Fisichella, Nick Heidfeld, Nico Rosberg, Felipe Massa, Fernando Alonso en vele anderen. Momenteel wer-

ken Munser en zijn team voor meervoudig Formule 1-kampioen Sebastian Vettel. Hij is een trouwe klant, die al op 8-jarige leeftijd zijn eerste helm door Munser liet maken.

## Een creatief team

Op dit moment heeft het bedrijf tien medewerkers in dienst. "Iedereen heeft zijn eigen specialiteit. Ons succes is het resultaat van creatief teamwork," verklaart Munser. Het team bestaat uit spuiters en makers en ontwerpers van media.

## De lak op de helm

"De helmen worden aangeleverd in twee varianten: met een witte primer of onbehandeld. De onbehandelde variant worden en schuren we eerst zodat hij brandwerend wordt. Als eerste brengen we de basislak aan. Hiervoor gebruiken we Spies Hecker Hi-TEC-productlijn, die de beste basislaag geeft voor de volgende lagen effectlak," aldus de helm designer. De lak wordt uitsluitend aangebracht met Minijet 3000 spuitpistolen van SATA. Voor het schuren en poetsen gebruiken we de producten van Mirka. De handpalm-vlakschuurmachine is perfect voor het schuren van helmen. Na een beschermende laag worden de lijnen en vormen aangebracht. "De voorbereiding hiervan is heel belangrijk. Het grafisch design wordt op de computer gemaakt en alle sjablonen worden geplotterd. Alles moet op de juiste plaats staan," voegt Munser toe. De volgende laklagen zorgen voor het kenmerkende design. Hiervoor is vaak een speciale glaceertechniek vereist. "Wij gebruiken ongemengde pigmenten die we oplossen in oplosmiddel om het gewenste effect te verkrijgen," legt Munser uit. Voor speciale designs gebruiken we ook ander materiaal zoals bladgoud, grove mica vlokken en transferprints. Voor de afwerking gebruiken we Spies Hecker Klarlack 8055. Deze lak voldoet aan alle eisen van Formule 1-helmen.

## Hoge snelheid, hoge verwachtingen

De helmen worden gedragen bij snelheden van meer dan 300 km/uur. "Bij deze

snelheden komt een steen aan als een raket. Om deze omstandigheden te simuleren testen we de helm en de lak met een luchtbuks." Ook de rondingen en randen van de helm zijn een uitdaging en de helm mag niet te zwaar worden. "Wij mogen nog maar 50 gram toevoegen aan het casco. Meer niet. Alleen deze beperking is al een kunst op zicht," aldus Munser.

## Helmen voor de top

Formule 1-rijders lopen weg met de helm designs uit het Duitse Salzgitter. "Iedere centimeter van de auto en het racepak ligt vast. Een helm is voor racers een handelsmerk en de enige manier om hun individualiteit uit te drukken," besluit Munser.



# Kleurstalen geven zekerheid

Kleuren zoeken zonder staal: modern kleurbeheer biedt autoschadeherstelbedrijven veel nieuwe mogelijkheden. "Het lijkt geen twijfel dat innovatieve technieken schadeherstel een stuk eenvoudiger hebben gemaakt," zegt Dietmar Wegener, kleurexpert bij Spies Hecker. "Maar ook de technologie heeft zijn beperkingen."

## Alles draait om de vergelijking

"Alleen met een gespoten kleurstaal kunnen schadeherstellers de kleur van de lak vergelijken met de lakschade op het voertuig," vindt Wegener. "Het is het beslissende criterium voor het vaststellen van de exacte kleur." Zelfs met de

meest geavanceerde kleurtechnologie kan deze vergelijking niet worden gemaakt. Alleen de visuele vergelijking met het voertuig geeft schadeherstellers zekerheid.

## Handig voor kleuren-documentatie

Maar de kleurstaal heeft nog een voordeel. Wegener vervolgt: "Autoschadeherstelbedrijven gebruiken gespoten kleurstalen om hun eigen kleurenboeken te maken." Spies Hecker maakt het beheer van kleurenboeken eenvoudiger met een barcodelezer en een labelprinter. Zo kunnen klanten snel en eenvoudig de gewenste kleur opzoeken.



# Kleurenwaaier: altijd up-to-date

*Met een kleurendatabase in de werkplaats wordt het een stuk makkelijker om de juiste kleur te vinden, of u nu een digitale tool of een kleurenwaaier gebruikt. Maar wat gebeurt er als er dagelijks nieuwe varianten en tinten bijkomen? Dan is een update van de kleurenwaaier nodig.*



De updates van de kleurenwaaier worden een paar keer per jaar uitgegeven. "Voor Permahyd® voeren we twee keer per jaar een update uit en voor Permahyd® Hi-TEC drie keer per jaar," aldus Monika Weil, die verantwoordelijk is voor de afdeling kleurendocumentatie van de divisie kleurenmarketing bij Axalta Coating Systems.

## Hoe varianten tot stand komen

"De toevoeging van nieuwe varianten

aan de kleurendocumentatie van Spies Hecker is vaak gebaseerd op auto-onderdelen die ons worden toegestuurd en op feedback over voertuigen die niet gerepareerd kunnen worden met bestaande kleursamenstellingen," licht Weil toe. "De kleur van het auto-onderdeel kan lichter of donkerder zijn of meer blauw, groen, geel of rood bevatten dan de originele OEM-kleur." In dergelijke gevallen levert Spies Hecker autoschadeherstelbedrijven de juiste samenstellingen en wordt tegelijkertijd de kleurenwaaier bijgewerkt.

## De oorzaak: langdurige serieproductie

"Soms bevat een update wel 250 nieuwe stalen," benadrukt Weil. "Varianten ontstaan wanneer OEM-fabrikanten een bepaalde kleur heel lang gebruiken voor de fabricage. Ook het milieu kan tot nieuwe varianten leiden. Woestijnklimaten en zout water tasten de kleuren aan. Daar-

naast leiden de verschillende manieren van lakken en de uiteenlopende carrosserievormen tot kleurvariaties," besluit Weil.

## Van Wuppertal naar de hele wereld

De nieuwe varianten voor de updates worden gespoten met Spies Hecker lak, met gebruik van originele samenstellingen. De updates met nieuwe kleurstalen en samenstellingen worden vervolgens via een centraal distributieproces naar klanten wereldwijd gezonden.

## Kleurenwaaiers nog steeds populair

Hoewel de technologische vooruitgang tot veel nieuwe mogelijkheden heeft geleid voor autoschadeherstelbedrijven, worden kleurenwaaiers nog dagelijks gebruikt. Veel autoschadeherstelbedrijven zweren nog altijd bij kleurenwaaiers en de regelmatige updates. "Veel autoschadeherstelbedrijven willen iets tastbaars om kleuren te vergelijken," weet Weil uit ervaring. "Ondanks het groeiend aantal fotospectraalmeters op de markt zijn kleurenwaaiers nog steeds een gangbaar hulpmiddel voor autoschadeherstelbedrijven."

## Een unieke blanke lak die supersnel droogt



*Uitzonderlijke glans en supersnelle droogtijden: de nieuwe Permasolid® HS Speed Klarlack 8800 van Spies Hecker zorgt voor een prachtige, doeltreffende afwerking.*

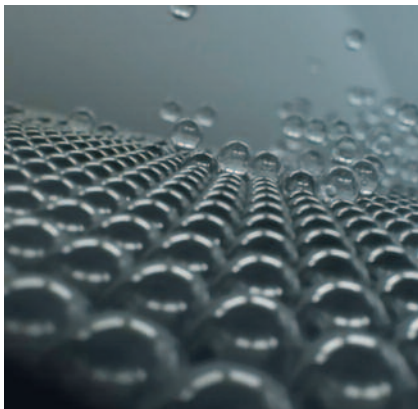


Spies Hecker heeft een compleet nieuwe blanke lak ontwikkeld op basis van een innovatieve bindmiddeltechnologie. Met een droogtijd van slechts 5 minuten bij een objecttemperatuur van 60 °C is de nieuwe Permasolid® HS Speed Klarlack 8800 een oplossing van topklasse. De verwerkingstijd is merkbaar korter en de efficiency van de werkplaats een stuk beter. "De nieuwe blanke lak is een product apart," zegt een enthousiaste Frank Barduna, hoofd trainingscentrum bij Spies Hecker. "Met deze blanke lak kunnen autoschadeherstelbedrijven hun werk sneller uitvoeren en worden de wachttijden in de spuitcabine korter."



## Product van hoge kwaliteit

Ook het uiterlijk van deze nieuwe snel-drogende blanke lak is indrukwekkend. Het product zorgt voor een prachtige glans, eersteklas diepte en geeft na één dag al een zeer harde afwerking. De prestaties van Permasolid® HS Speed Klarlack 8800 zijn simpelweg uitzonderlijk.



"Door de buitengewone glans lijkt het behandelde oppervlak haast een spiegel. Echt schitterend," aldus Barduna. De nieuwe blanke lak kan worden aangepast aan diverse droogmethoden dankzij twee verschillende hardingsmiddelen, waardoor energie wordt bespaart. De



blanke lak kan zowel bij hoge als bij lage temperaturen worden gedroogd, en zowel in de spuitcabine als bij kamertemperatuur. Dankzij de flexibele droogmogelijkheden kunnen autoschadeherstelbedrijven de afzonderlijke werkprocessen verbeteren en de kosten beheersen.



## Efficiënte toepassing

De nieuwe Permasolid® HS Speed Klarlack 8800 is efficiënt in het gebruik, met gegarandeerde resultaten en een gelijkmatige flow. Nadat de blanke lak is gedroogd bij kamertemperatuur kan slechts 90 minuten na het afkoelen al met het

schuren worden begonnen. Bovendien is het een veelzijdig product dat geschikt is voor snelle reparaties en voor reparaties van meerdere onderdelen.

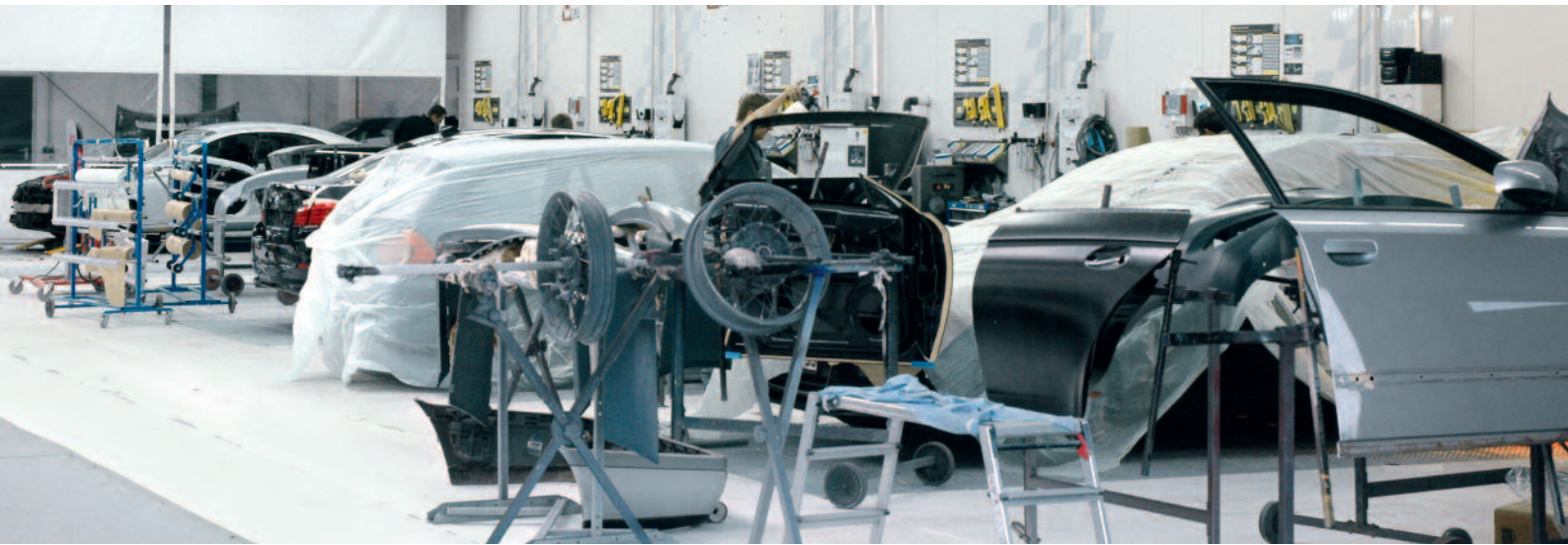
Schitterend, supersnel en simpelweg beter! De nieuwe Spies Hecker blanke lak combineert eersteklas prestaties met een efficiënte toepassing.



## Permasolid® HS Speed Klarlack 8800 kan het energieverbruik aanzienlijk terugdringen.

### Vergelijking van het energieverbruik.

Conventionele blanke lak metaaltemperatuur 60°C	100%
HS Speed Klarlack 8800 + VHS Speed Härter 3251 metaaltemperatuur 60°C	58%
HS Speed Klarlack 8800 + VHS Speed Härter 3251 metaaltemperatuur 40°C	50%
HS Speed Klarlack 8800 + VHS Air Dry Härter 3250 kamertemperatuur	12%



## Alles op zijn plek

De schadeherstelbranche is voortdurend in ontwikkeling. Bedrijven die bij willen blijven, moeten flexibel zijn en optimaal gebruik maken van efficiënte oplossingen voor werkprocessen, zoals het multifunctionele werkstation.

### Optimale werkprocessen

"Het multifunctionele werkstation kan zowel grote als kleine autoschadeherstelbedrijven helpen om hun werkprocessen voor kleine en complexe reparaties te verbeteren," aldus Wolfgang Feyrer, energiebesparingsexpert bij Spies Hecker. Van de reiniging en het gebruik van plamuur tot aan het IR drogen en de uiteindelijke afwerking: dankzij het multifunctionele werkstation kunnen alle werkprocessen op één locatie worden

uitgevoerd. "Zo kunnen autoschadeherstelbedrijven efficiënter werken. Voertuigen hoeven niet te worden verplaatst, zodat geen sprake meer is van wachttijden, stilstand en oponthoud voor de spuitcabine. Het multifunctionele werkstation maakt het mogelijk om meer orders te verwerken en komt ook de veiligheid ten goede," vervolgt Feyrer. Het multifunctionele werkstation kan worden afgescheiden van andere werkplekken via elektronisch bediende schotten. De werkstations zijn open aan de voorkant en kunnen met de hand worden afgesloten met gordijnen. Afzuigers, gereedschapsrekken, verlichting en hydraulische liften zorgen voor de optimale werkomstandigheden. "Door alles te koppelen aan computer-ondersteunde IR technologie kan het multifunctionele werkstation ook voor een hoogwaardige

afwerking zorgen en wordt minder energie verbruikt." In de IR software zijn de processen voor het chassis en de afzonderlijke secties geprogrammeerd, evenals de specificaties voor het aanbrengen van de coatings en de kleur," legt Feyrer uit. Het drogen wordt geregeld via een touchscreen. Na het uitharden kan direct worden begonnen met het poetsen en afwerken.

### Maatwerkoplossing

"Het multifunctionele werkstation is een maatwerkoplossing. De beoordeling van de werkomstandigheden en processen van een autoschadeherstelbedrijf moet zorgvuldig worden aangepakt," adviseert Feyrer. "Voor de installatie van een multifunctioneel werkstation moeten bedrijven bereid zijn om hun procesmanagement te wijzigen. Dit houdt in dat werknemers zich moeten aanpassen aan nieuwe werkprocessen. Pas dan kan de efficiency blijvend worden verbeterd." Hiervoor zijn regelmatige coaching en goed getraind personeel vereist. Wanneer aan deze voorwaarden wordt voldaan, kan het multifunctionele werkstation de snelheid van het werkproces met wel 25% verhogen. Afhankelijk van de productie en de doorvoer kunnen de investeringen binnen twee tot vier jaar worden terugverdiend.



# Snelle hulp voor autoschadeherstelbedrijven

*Spies Hecker hecht veel waarde aan een goede dienstverlening aan zowel partners als klanten. De vernieuwde website is daar een goed voorbeeld van.*

Simply closer. Ook de complete metamorfose van de website van Spies Hecker staat in het teken van dit adagium. Niet alleen de website spieshecker.com is vernieuwd, ook de landenpagina's voor Oostenrijk, België, Frankrijk, Duitsland, Italië, Noorwegen, Polen, Portugal, Spanje, Zweden en het Verenigd Koninkrijk zijn in een nieuw jasje gestoken.



Op de nieuwe website komen de productlijnen Spies Hecker nog beter tot hun recht. "Dit hebben we gedaan omdat we weten dat onze klanten het meest geïnteresseerd zijn in onze online productpagina's," zegt Monika Fehn, E-Marketing Specialist bij Spies Hecker. "De bezoekers van onze website zijn voor het overgrote deel autoschadeherstelbedrijven. Het spreekt voor zich dat iedere pagina van toegevoegde waarde voor hen moet zijn," aldus Fehn. Daarom hebben we een nieuwe zoekmachine ontwikkeld: Product Finder. Door het invoeren van een zoekterm zoals "clear coat" (blanke lak) of "speed repair" kunnen autoschadeherstelbedrijven een overzicht met relevante producten weergeven.



stelbedrijven specifieke praktijkvoorbeelden. Ook eindgebruikers komen aan het woord. "Deze informatie-uitwisseling is een nuttig hulpmiddel voor de dagelijkse werkzaamheden bij autoschadeherstelbedrijven," zegt Fehn over het proactieve gebruik van referenties. De weergave van de kleurentools is ontworpen met de klant in het achterhoofd. Bezoekers van de website krijgen aanbevelingen voor het meest geschikte kleurenmanagementsysteem voor hun werkzaamheden.

## Nuttige links

De nieuwe webpagina's bevatten ook nuttige links. Zo wordt het gebruik van de kleurentools uitgelegd met behulp van

lakfabrikanten die gebruik maakt van snelle digitale content. Dit houdt in dat navigatieknoppen, tekst en afbeeldingen automatisch worden aangepast aan het gebruikte schermformaat. "Dit betekent dat de toegankelijkheid van onze website op mobiele apparatuur zoals smartphones en tablets even goed is als op desktop pc's," aldus Fehn.

## Verbeterd contact

Op een groot aantal pagina's worden contactpersonen weergegeven zodat autoschadeherstelbedrijven nog makkelijker contact kunnen opnemen met Spies Hecker. Daarnaast zijn verbeterde contactformulieren aan de website toegevoegd.



## Deskundige informatie

Het "simply closer"-principe van Spies Hecker vertaalt zich ook in andere onderdelen van de nieuwe website. Zo geven deskundigen en autoschadeher-

een video. Bezoekers die geïnteresseerd zijn in snelle reparaties worden met één klik doorgelinkt naar het bijbehorende trainingsoverzicht van Spies Hecker.

## Overal snel toegankelijk, ook onderweg

Spies Hecker is één van de eerste grote

## Uitwisseling via social media

Op iedere pagina kan de content worden gedeeld via Facebook en YouTube. "Zo kunnen bezoekers interessante informatie eenvoudiger delen met vrienden, kennissen en collega's," besluit Fehn.



## Wit blijft populair in Europa

Het aantal OEM-kleuren blijft maar groeien. Desondanks wordt wit steeds gewilder onder autobestuurders. Oona Scheepers, ooit kleurdesigner bij Porsche en Audi en nu bij Volkswagen, is op de hoogte van deze trend. "De kleur wit heeft een enorme boost gekregen doordat Apple witte iPhones en iPads is gaan verkopen," legt Scheepers uit. De cijfers voor de Duitse markt liegen er niet om. In 2003 werden zo'n 77.000 nieuwe witte voertuigen geregistreerd. In 2013 was dit aantal opgelopen tot maar liefst 527.600.

VW gebruikt hoofdzakelijk de OEM-kleur Oryx White. "Deze kleur bestaat uit een metallic coating van twee en een halve laag waarbij een parelmoeren effectlak op een niet-transparante basislak wordt aangebracht," legt Scheepers uit. Dit is een uitdaging voor het lakassortiment

van autofabrikanten en voor autoschaaldeherstelbedrijven. Maar de kleur is razend populair bij autobestuurders. "Wij denken dat deze trend zich zal voortzetten," zegt Scheepers.

### Meerlaagse coatings in aantocht

Voor andere kleuren wordt ook deze combinatie van niet transparante basislak en effectlak gebruikt. Volkswagen kent nog een voorbeeld: De nieuwe Golf Plus werd onthuld met de meerlaagse effectkleur Baladi oranje. Ook de XL1 conceptauto van Volkswagen was in deze kleur gelakt, die zich kenmerkt door een extreem kameleoneffect. "Steeds meer toekomstige auto's zullen worden gelakt met een meerlaagse coating," voorspelt Scheepers. De populariteit van tussenkleuren met veranderende tinten

en van ultradiepe glanzende lak met een gekleurde blanke lak neemt duidelijk af.

### OEM-coatings worden flexibeler

Autofabrikanten zullen autobestuurders een steeds groter kleurenassortiment aanbieden. "Het is onwaarschijnlijk dat we in de toekomst nog maar uit acht kleuren per model kunnen kiezen," zegt Scheepers. Waarom? "Omdat steeds meer autobestuurders zelf de kleur van hun nieuwe auto willen bepalen," aldus Scheepers. Dit is een uitdaging voor de productietechnologie. Laklijnen moeten sneller inspelen op nieuwe kleuren. Lakfabrikanten en autofabrikanten zoeken momenteel naar een oplossing voor het reinigen van de toevoerinrichtingen voor serielakken om te voorkomen dat er lakresten achterblijven.

# Klanten trekken nieuwe klanten aan

Klanttevredenheid is het beste kapitaal van een autoschadeherstelbedrijf. Als autobestuurders tevreden zijn, als ze vertrouwen hebben in de medewerkers die zich over hun auto ontfermen en als de service vriendelijk is, dan is het waarschijnlijk dat de klanten het autoschadeherstelbedrijf aanbevelen bij vrienden en kennissen. "Veel onderzoeken hebben al uitgewezen dat de beste advertentie voor een autoschadeherstelbedrijf een tevreden klant is," aldus Joachim Hinz, Brand Manager EMEA bij Spies Hecker.

## Grote overtuigingskracht

Maar hoe kunnen autoschadeherstelbedrijven het meeste uit klanttevredenheid halen om nieuwe klanten te werven? Deskundigen zijn van mening dat het ware potentieel in de aandacht voor trouwe klanten ligt. "Autoschadeherstelbedrijven kunnen tevreden klanten gebruiken om contact te leggen met nieuwe klanten," meent Hinz. "De beste benadering is om klanten vrijwillig voor jou reclame te laten maken. Dat is extreem overtuigend.



## Uitstekende service is essentieel

Natuurlijk zullen klanten een autoschadeherstelbedrijf alleen aanbevelen als de service en de geleverde diensten van hoge kwaliteit zijn. Dit geldt voor alles vanaf de ontvangst tot aan een probleemloze reparatie. "Verras uw klanten met een attente service en loop vooruit op hun behoeften," benadrukt Hinz. Een vriendelijke en correcte service wordt altijd op prijs gesteld. "Dit zijn allemaal punten die vandaag de dag als vanzelfsprekend worden beschouwd, maar die door de dagelijkse routine uit het oog kunnen worden verloren," vervolgt Hinz.

Daarom is het essentieel om het belang van een goede klantrelatie te bespreken met het team van het autoschadeherstelbedrijf. Trainingen en seminars kunnen werknemers helpen om uitstekende service te leveren.

## Een proactieve aanpak

"Mailingen en wedstrijden zijn bij uitstek geschikt om klanten proactief te motiveren om het autoschadeherstelbedrijf aan te bevelen bij nieuwe klanten," zegt Hinz. "Beloon uw klanten als u een nieuwe klant werft dankzij hun aanbeveling." Ook klanttevredenheidsonderzoeken zijn een goede manier om een spuijterij of autoschadeherstelbedrijf te promoten. Deze onderzoeken laten zien hoe tevreden uw klanten nou echt zijn. "U kunt positieve resultaten openbaar maken, bijvoorbeeld in een brief aan uw klanten, op uw website of in een advertentie."

## Kom in actie!

De les is duidelijk: vaak hebben autoschadeherstelbedrijven geen tijd om na



te denken over strategische marketing via aanbevelingen, ondanks het feit dat dit een succesvolle manier is om nieuwe klanten te werven. "Neem de tijd om uw bestaande klanten ten minste één keer per jaar proactief te benaderen," oppert Hinz. "Het is echt de moeite waard. Zelfs een eenvoudige mailing kan een positieve indruk achterlaten bij uw klanten."



# Een goede basis

*Van werkprocessen tot aan het gebruik van materialen en professionele knowhow: hoe kunnen autoschadeherstelbedrijven de voorbehandeling van ondergronden beter plannen?*

Wat moeten technici, spuiters en eigenaren van autoschadeherstelbedrijven onthouden om efficiënt te werken en goede kwaliteit te leveren? Er zijn veel factoren waarmee rekening moet worden gehouden voor het schuren van oude lak, ondergronden, grondverf, plamuur, enz. Iedereen is het erover eens dat naar het schuurproces in zijn geheel moet worden gekeken.

## Bepaal de processen en stappen

"Wij hebben het schuurproces stap voor stap gestandaardiseerd," zegt Moritz Enneking, Managing Director van een autoschadeherstelbedrijf in het Duitse Damme, die uit ervaring spreekt. Samen met Mirka, leverancier aan autoschadeherstelbedrijven, analyseerde Enneking de afzonderlijk stappen van het werkproces in zijn bedrijf om het proces te reorganiseren. Nu werkt zijn bedrijf nog maar met vier verschillende schuurinstellingen. Dit heeft geleid tot een grote mate van bewustzijn van het belang van de voorbehandeling van ondergronden voor een prachtig eindresultaat.

## Processen onder de loep

Part GmbH, een andere leverancier van de automotive aftermarket, kijkt ook naar het schuurproces als geheel. "Wij streven bewust naar een duurzame oplossing via VIPCheck," zegt Jochen Gaukel, Managing Director van part GmbH. Tijdens het werk

nemen technici de tijd om de processen onder de loep te nemen. Ze zorgen ervoor dat ze de benodigde tools binnen handbereik hebben en verbeteren het schuurresultaat voor een optimale workflow.

## Systematisch werken

Festool Automotive Systems vertrouwt op systeemoplossingen en heeft een schuurconcept met slechts vier stappen ontwikkeld. Stap 1: voor het schuren van plamuur raden ze aan om te beginnen met P 80 in combinatie met een LEX 3 150 perslucht-vlakschuurmachine (slag 7 mm). Stap 2: het schuren van de eerste tussenlaag van de plamuur kan worden uitgevoerd met P 180 (slag 5 mm). Stap 3: het schuren van de tweede tussenlaag kan worden uitgevoerd met P 280 (slag 5 mm). Stap 4: het schuren van de grondverf kan worden uitgevoerd met P 400 (slag 3 mm).



## Nauwkeurigheid is essentieel

Behalve het schuurmateriaal en een georganiseerd werkproces is nauwkeurigheid cruciaal voor een optimaal schuurresultaat. "Vooral in de winter is het belangrijk om strooizout en vuil rondom het te behandelen oppervlak te verwijderen," zegt Frank Barduna, hoofd trainingscentrum bij Spies Hecker. Voordat met de werkzaamheden op het te herstellen gebied kan worden begonnen moet eerst worden gecontroleerd op extra schade en moet het draagvermogen worden getest. De keuze van het schuurmateriaal is een goede eerste stap om het werk tijdens deze fase te beperken. Dirk Hansen, toepassings-technicus bij part GmbH, zegt hierover: "Door een systeem in te voeren op basis



van slechts enkele materiaalklassen voor alle toepassingen kunnen schadeherstellers de werktijd verkorten. Wij hanteren een gulden regel: neem bij het overstappen naar ander schuurmateriaal nooit stappen groter dan 100." Door deze regel in acht te nemen, wordt schuur schade voorkomen.

## Corrosiebescherming en krassen

Barduna benadrukt: "Corrosieschade en krassen moeten helemaal worden weggeschuurd totdat de ondergrond zichtbaar is. Dit is de enige manier om alle gecorrodeerde deeltjes te verwijderen en een mooie overgang naar het bestaande lakwerk te realiseren. Maar wees voorzichtig: afhankelijk van de aanbevelingen van de fabrikant moet vóór het gebruik van grondverf een corrosiewerend middel worden aangebracht zoals Spies Hecker Wash Primer 4075. Pas dan kan een 2K-grondverf worden aangebracht."

## Behandel materialen op de juiste wijze

Spies Hecker en fabrikanten van schuurmachines kunnen u informeren over de juiste behandeling van stalen, kunststof, aluminium en carbon oppervlakken. Festool benadrukt dat autoschadeherstelbedrijven vooral voorzichtig moeten zijn met aluminium. "Schuurmateriaal en schijven die op aluminium worden gebruikt, mogen niet op staal worden gebruikt in verband met contactcorrosie."

## Conclusie: Scherp blijven

Het is tijd om het schuurproces te verbeteren. Spuiterijen moeten hun werkprocessen, materiaal en apparatuur zorgvuldig in de gaten houden. Alleen dan kunnen zij de juiste basis realiseren voor schitterende lakresultaten.





## Kleine Mini, groots design



Kleine auto's hoeven niet onopvallend te zijn. Dat bewees Benjamin Myllyluoma met zijn Mini Classic uit 1975. Dankzij de warme bruine tinten glanst deze klassieker zowel van binnen als van buiten. Maar de echte eyecatchers zijn natuurlijk de brullende leeuwen die op de portieren en in het interieur zijn gespoten. Het Ground Zero sound system met subwoofers en versterkers in de auto is prachtig afgestemd op dit design.



### Met de hand opgeknaapt

"Het is eigenlijk een uit de hand gelopen hobby," zegt de 27-jarige Finn. Benjamin heeft 90% van de auto eigenhandig opgeknaapt. Toen hij de auto in 2008 kocht, was alleen de carrosserie nog intact. De Mini is gespoten door één van Benjamin's vrienden, autospuitser Johnny Sjöblom, die zijn creativiteit helemaal kon loslaten op dit design. Johnny heeft de Mini ge-

spoten met Spies Hecker Permacron® 3300 en 293. Voor flexibele onderdelen heeft hij Permasolid® 9050, Permafeet® 8330 als blanke lak en Permacron® 8085 als matte afwerking gebruikt.

### Meervoudig kampioen

Benjamin, een ervaren bouwer, besteedde meer dan 3000 uur aan het opknappen van de Mini. In 2013 reed hij meer dan 7000 km door Finland in het kader van verschillende wedstrijden. Tijdens deze wedstrijden ging het niet om de snelheid, maar om de uitstraling van de auto en de kwaliteit van het audiosysteem. In 2013 werd hij Fins kampioen tijdens vijf verschillende autoshow's en sound-wedstrijden.



### Foto's in de Spies Hecker kalender van 2015

Meer informatie over de avonturen van deze bijzondere auto kunt u vinden op [www.facebook.com/groundzeromini](http://www.facebook.com/groundzeromini). Daarnaast zal een foto van de Ground Zero Mini worden geplaatst in de Spies Hecker kalender van 2015.



A photograph showing three technicians in a paint booth. They are wearing light grey protective suits with 'Spies Hecker' logos, safety glasses, and gloves. They are focused on inspecting or working on the front of a dark grey car. The booth is illuminated by several bright orange heat lamps. The floor is a metal grating.

# Altijd up-to-date

– en op de hoogte.

Als u een training van Spies Hecker volgt dan kunt u er zeker van zijn dat de onderwerpen interessant zijn en dat uw autoschadeherstelbedrijf er efficiënter op wordt. Leer nieuwe reparatiemethoden uit de eerste hand en probeer de nieuwste producten uit. Tijdens onze trainingsbijeenkomsten staat u centraal en krijgt u praktijkvoorbeelden en actuele trends aangereikt.

Voor ons trainingsaanbod kijkt u in Nederland op [www.metalak.nl](http://www.metalak.nl) en in België op [www.pluspaint.be](http://www.pluspaint.be)

Spies Hecker – simply closer.

