



HOREX

KUNDENDIENST-MITTEILUNGEN

ORGANISATION

1955

HOREX-WERKE K.G. FRITZ KLEEMANN BAD HOMBURG V.D.H.

KUNDENDIENST-MITTEILUNGEN

ORGANISATION



NUMMER: 0 - 1/55	VOM: 1. Febr. 1955	BLATT: 1 - 4	ANLAGE: -
---------------------	-----------------------	-----------------	--------------

KDM - 0 1 Kundendienst-Mitteilungen

Die Kundendienst-Mitteilungen 1955 werden in der bewährten Form beibehalten.

Kundendienst-Mitteilung Organisation informiert das Verkaufs- und Kundendienst-Personal über alle organisations-technischen Belange des HOREX-Kundendienstes.

Kundendienst-Mitteilung Werkstatt unterrichtet den Werkstatt-Meister und das Werkstatt-Personal über alle Neuerungen und Änderungen, soweit sie für die Werkstattarbeit von Belang sind.

Tragen Sie bitte Vorsorge, dass die Kundendienst-Mitteilungen in die Hände Ihres Personals gelangen und erst dann in den Kundendienst-Ordner abgelegt werden.

Entnehmen Sie bitte dem Kundendienst-Ordner die Mitteilungen

KDM Organisation 1953
KDM Werkstatt 1953
und HOREX-Tip 1953

mit den zugehörigen Registerblättern. Wenn Sie diese Kundendienst-Unterlagen entsprechend der Kundendienst-Mitteilung 0 - 3/54, Ziffer KDM - 0 4 in den damals erstellten Ordner ablegen, erhalten Sie ein komplettes Nachschlagewerk und ersparen viele Rückfragen.

Die Registerblätter 1955 werden wir Ihnen mit der nächsten Kundendienst-Mitteilung zusenden.

KDM - 0 2 HOREX-Kundendienst 1955

Die Kundendienst-Anweisungen -Bestandteil des HOREX-Händler-Vertreter-Vertrages- geben jedem Händler darüber Auskunft, welche Massnahmen getroffen werden müssen, um den HOREX-Kundendienst und damit den Verkauf von HOREX-Motorrädern zu fördern.

BLATT:	NUMMER:	VOM:
2	0 - 1/55	1. Febr. 1955



Die Wintermonate bieten willkommene Gelegenheit, die notwendigen Voraussetzungen für die Verkaufssaison 1955 zu treffen. Jetzt besteht noch die Möglichkeit, die Zeit -die in den Saisontagen zur Mangelware wird- dafür aufzubringen, um sich mit der Planung für 1955 zu befassen.

KDM - 0 3 Kundendienstschulung - Imperator

Anlässlich der Lehrgänge 1954/55 wird das Modell "Imperator" bereits einführungsweise behandelt. Dies gilt sowohl für die Grundlehrgänge, als auch für die Ergänzungslehrgänge. Die Ergänzungslehrgänge wurden aus diesem Grunde von 2 auf 3 Tage erweitert.

Wir machen noch einmal darauf aufmerksam, dass an einem Ergänzungslehrgang nur solche Interessenten teilnehmen können, die bereits einen Grundlehrgang im Werk absolviert haben.

Zu folgenden Lehrgängen können noch in geringem Umfange Anmeldungen entgegengenommen werden:

Grundlehrgang vom 28.2. - 4.3.1955
Ergänzungslehrgang vom 14.2. - 16.2.1955.

Die Anmeldungen müssten in jedem Falle, um definitive Dispositionen treffen zu können, am

5.2.1955

hier vorliegen.

KDM - 0 4 Kundendienst - Inspektionen - Durchsichten

Wir machen vorsorglich hier noch einmal auf Ziffer III, 2. der Kundendienst-Anweisungen aufmerksam.

Im Jahre 1955 erfolgt werkseitig keine Vergütung für Inspektionen. Die Inspektionskarten sind auszufertigen und dem Werk einzusenden.

Durchführung der Inspektionen an Maschinen, die ein anderer Vertragshändler verkauft hat, regelt die angegebene Ziffer der Kundendienst-Anweisung.

BLATT:	NUMMER:	VOM:
3	0 - 1/55	1. Febr. 1955



Karten vom Dezember 1954 waren, gemäss den vorausgegangenen Kundendienst-Mitteilungen, bis

31.1.1955

(siehe Kundendienst-Mitteilung 0 - 3/54, Ziffer KDM - 0 10) einzusenden. Die Abrechnung des letzten Quartals 1954 erfolgt in der ersten Februarwoche.

KDM - 0 5 Lieferungen an Nicht-Vertragshändler

Es liegen uns Mitteilungen aus dem Kundenkreis vor, wobei sich Kunden bezüglich der Durchführung des Kundendienstes in einzelnen Werkstätten beklagen. In den meisten Fällen musste festgestellt werden, dass es sich hierbei um werkseitig nicht anerkannte Firmen handelte.

Eine Mitteilung eines Kunden, die hier für viele steht, möchten wir den Vertragsfirmen nicht vorenthalten:

"Ich möchte doch den Wunsch aussprechen, beliefern Sie nicht mehr die Firmen, die keinen Kundendienst ausführen, ohne den geht es nämlich nicht."

Wir bitten Sie, hierzu Händler-Vertrag, Ziffer 4 zu vergleichen und machen bei dieser Gelegenheit noch einmal darauf aufmerksam, dass die Belieferung von Nicht-Vertragshändlern eine Vertragsverletzung darstellt und das Werk nicht die Möglichkeit hat, etwaige Reklamationen an Maschinen, die von Nicht-Vertragshändlern betreut werden, anzuerkennen.

Wir sind der Überzeugung, dass sich alle Vertragsfirmen im eigenen Interesse mit den werkseitigen Vereinbarungen solidarisch erklären und von der Belieferung derartiger Firmen Abstand nehmen.

KDM - 0 6 Sport-Scheck

Das Sportjahr 1954 wurde mit dem 31.12.1954 abgeschlossen.

Vom Werk wurde ein Sportfonds zur Verteilung gebracht, wobei alle bis zum Jahresschluss gemeldeten Erfolge der "Regina"-Fahrer Berücksichtigung fanden. Soweit es sich um von OMK oder FIM genehmigte Fahrten handelte, erhalten die Fahrer einen Sport-Scheck zugesandt. Die Höhe des Schecks wurde anteilmässig, unter Berücksichtigung der erzielten Erfolge, ermittelt.

BLATT:	NUMMER:	VOM:
4	0 - 1/55	1. Febr. 1955



Soweit Ihnen von HOREX-Sportfahrern derartige Sport-Schecks vorgelegt werden, bitten wir Sie, die Schecks bei Ihrer nächsten Ersatzteil-Bestellung mit dem Werk zu verrechnen. (Barvergütung erfolgt nicht.)

Die Wettbewerbsfahrer sollen mittels der Schecks Ersatzteile, Zubehör oder auch Reparaturen an der Sportmaschine bei Ihnen begleichen.

Für das Motor-Sport-Jahr 1955 erfolgt mit der 2. Hauspost (erscheint am 15.4.1955) eine Veröffentlichung, die alle HOREX-Kunden bezüglich der HOREX-AS-Punktbewertung und der Prämienwertung informiert. Bis zu diesem Zeitpunkt sind beim Werk Formblätter für Erfolgsmeldungen erhältlich, mit denen der einzelne Wettbewerber seine Erfolge auf HOREX-Maschine an die Kundendienstabteilung meldet.

KDM - 0 7 Zahlung mit Akzepten

Wir bitten, alle Papiere möglichst o h n e Ausstellungsdatum an uns einzusenden, da dies die Abwicklung erleichtert.

KUNDENDIENST-MITTEILUNGEN

ORGANISATION



NUMMER:	VOM:	BLATT:	ANLAGE:
0 - 2/55	12. März 1955	1 - 3	3

KDM - 0 8 Kundendienst-Mitteilungen

Die mit KDM - 0 1 angekündigten Registerblätter 1955

Kundendienst-Mitteilung Organisation 1955
Kundendienst-Mitteilung Werkstatt 1955
Der HOREX-Tip 1955

werden beiliegend zugereicht.

Bei dieser Gelegenheit verweisen wir auf KD-Anweisungen II/Ziffer 1 und bitten Sie, darum besorgt zu sein, dass die Kundendienst-Mitteilungen gelesen und ordentlich aufbewahrt werden.

KDM - 0 9 Werkstatt-Anleitung "Regina" 1, 2, 3 und 4

Zur Vervollständigung der Werkstatt-Anleitung "Regina" wurde für die Modelle "Regina" 1, 2, 3 und 4 eine Ergänzung erstellt.

Beiliegend erhält jede Vertragswerkstatt

1 Werkstatt-Anleitung "Regina"
Ergänzung für "Regina" 1, 2, 3 und 4
bestehend aus Einlegeblatt, Seite 37 - 51 kostenlos.

Weitere Ergänzungsanleitungen sind gegen einen Unkostenbeitrag von 2M -,50 auf Anforderung erhältlich.

KDM - 0 10 Betriebsanleitung "Imperator"

Für die gefertigten Maschinen "Imperator" wird eine

Kurzanleitung für Bedienung und Wartung

z.Zt. gedruckt. In Kürze werden für die bereits ausgelieferten Maschinen diese Anleitungen nachgereicht.

Nach Fertigstellung der endgültigen Betriebsanleitung "Imperator" wird für jede Maschine eine solche Anleitung nachgeliefert.

KDM - 0 11 Werkstatt-Anleitung "Imperator"

Eine vorläufige Werkstatt-Anleitung für das Modell "Imperator" ist in Vorbereitung und wird mit einer folgenden Kundendienst-Mitteilung zum Versand gebracht.

BLATT: 2	NUMMER: 0 - 2/55	VOM: 12. März 1955
-------------	---------------------	-----------------------



KDM - 0 12 "Imperator" Inspektionen - Durchsichten

Bitte hierzu vergleichen KD-Anweisungen III/Ziffer 2.

INSPEKTIONEN

werden für den Kunden kostenlos von jeder HOREX-Vertragswerkstatt gegen Vorlage des jeweiligen KD-Schecks ausgeführt.

Führt ein Händler die Inspektion an einer Maschine aus, die er nicht verkauft hat, so sendet er die Inspektionskarte zur Vergütung an den Verkaufshändler und erhält den mit KDM - 0 13 festgelegten Vergütungssatz.

DURCHSICHTEN

werden für den Kunden zu dem mit KDM - 0 13 festgelegten Sonderpreis von jeder Vertragswerkstatt ausgeführt.

KDM - 0 13 Vergütung, Abrechnung - Inspektionen, Durchsichten

Gemäss KD-Anweisungen III/Ziffer 2 b werden folgende Vergütungsbeträge für Inspektionen an Modell "Imperator" festgelegt:

- 1. Inspektion DM 9,--
- 2. Inspektion DM 9,--.

Der Betrag ist der ausführenden Vertragswerkstatt vom Verkaufshändler zu vergüten.

Für Durchsichten bezahlt der Kunde folgende Vorzugspreise:

- 3. Durchsicht DM 15,--
- 4. Durchsicht DM 15,--.

KDM - 0 14 Fibel Führerschein 1

Die Fibel "Führerschein 1 ... auch nicht schwer!" in Din A 6-Format mit 36 Seiten, gibt auf über 90 Führerscheinfragen in übersichtlicher Form Antwort. Sie wurde geschaffen, um die Furcht vor der Führerscheinprüfung -die sich für das Verkaufsgeschäft abträglich auswirken könnte- zu beseitigen.

Auf Anforderung liefern wir die Fibel an alle Vertragsfirmen zum Preis von DM -,10 je Stück. Der Abgabepreis an den Kunden ist mit DM -,20 festgelegt.

Um eine Sammelbestellung vornehmen zu können, erwarten wir Ihren Auftrag bis 20.3.1955.

T
20. MRZ. 1955

BLATT: 3	NUMMER: 0 - 2/55	VOM: 12. März 1955
-------------	---------------------	-----------------------



In diesen Tagen werden an alle Motorradhändler vom Verband der Fahrrad- und Motorrad-Industrie -VFM- Bad Soden/Ts., Gartenstr.2, Werbeplakate "Führerschein 1 ... auch nicht schwer!" versandt.

Händler, die noch kein Werbeplakat erhalten haben, fordern das Plakat direkt beim VFM an.

KDM - 0 15 HOREX-Zubehör

Beiliegend überreichen wir Ihnen eine Aufstellung unseres Zubehör-Dienstes über lieferbare Zubehöerteile.

Bitte beachten! Die Liste enthält einige Preisänderungen. Es war uns in einigen Fällen möglich, die Preise zu senken.

KUNDENDIENST-MITTEILUNGEN

ORGANISATION



NUMMER: E 0 - 2/55	VOM: 10.8.1955	BLATT: 1 - 3	ANLAGE: 1
-----------------------	-------------------	-----------------	--------------

KDM - 0 6 Werkstattanleitung "Imperator"

Unter Bezug auf KDM - 0 4 fügen wir der heutigen Mitteilung die vorläufige Werkstattanleitung für das Modell "Imperator" bei.

Diese Werkstattanleitung soll bis zur Fertigstellung der endgültigen Werkstattanleitung den Vertragsfirmen zur Information für die wesentlichsten Wartungsarbeiten am Modell "Imperator" dienen.

Mit dem Inhalt der Werkstattanleitung soll sich insbesondere das zuständige Werkstattpersonal vertraut machen.

KDM - 0 7 Betriebsanleitung "Imperator"

Die mit KDM - 0 3 angekündigte Kurzanleitung für Bedienung und Wartung wurde zwischenzeitlich den neuen Maschinen in den Werkzeugkästen beigegeben.

Die Kurzanleitung enthält eine Anforderungskarte für Kundendienstheft und Garantie. Diese Karte ist bereits vom Werk mit der Anschrift der Generalvertretung (Importeur) versehen worden und soll unverzüglich, vollständig ausgefüllt und vom Verkäufer und Käufer unterschrieben, an die Generalvertretung eingesandt werden. Der Generalvertreter übersendet die mit der Maschinenlieferung erhaltenen Kundendiensthefte, auf Grund der Anforderungskarte, direkt an die jeweiligen Kunden. Die Anforderungskarte verbleibt bei der Generalvertretung für Karteizwecke und Statistik.

Vor Aushändigung der Kundendiensthefte ist durch die Generalvertretung der Sonderpreis für 3. und 4. Durchsicht auf die vorgesehenen Kundendienstchecks in Landeswährung einzustempeln.

Die Höhe des Sonderpreises wird von der Generalvertretung, unter Berücksichtigung der Marktlage und des Arbeitsaufwandes, festgelegt.

- 3. Durchsicht 4 1/2 Std. Arbeitszeit-Inland DM 15,--
- 4. Durchsicht 4 1/2 Std. Arbeitszeit-Inland DM 15,--.

Wir machen alle Vertreter auf die sorgfältige Durchführung der Inspektionen und Durchsichten aufmerksam, die Voraussetzung für werksseitige Gewährleistung ist.

BLATT: 2	NUMMER: E O - 2/55	VOM: 10.8.1955
-------------	-----------------------	-------------------

KDM - 0 8 Lichtmaschine "Imperator"

Die Firma BOSCH informiert uns über ein Rundschreiben, das sie an ihre Dienststellen gegeben hat. Es lagen teilweise Beanstandungen bezüglich ausgelöteter Kohlebürsten und Kollektoren vor.

Es wird gebeten, alle bis jetzt ausgelieferten "Imperator"-Maschinen bis einschließlich Motor-Nr. 1685 an die nächste BOSCH-Dienststelle zu verweisen.

Die Firma BOSCH hat ihre Dienststellen gebeten, sich mit unseren Vertragsfirmen in Verbindung zu setzen. Wir würden es am zweckmäßigsten erachten, wenn unsere Vertragsfirmen sich mit den zuständigen BOSCH-Dienststellen ihrerseits in Verbindung setzen und - unter Hinweis auf das Rundschreiben der Firma BOSCH - Vereinbarungen in Bezug auf die Vorfahrt der "Imperator"-Maschinen bei den BOSCH-Dienststellen treffen würden.

Wir bitten, die Angelegenheit kurzfristig zu bearbeiten und verweisen auf unser Rundschreiben KDM - W 7.

KDM - 0 9 Kundendienstunterlagen "Imperator" - "Resident"

Die Betriebsanleitungen für beide Modelle sind in Bearbeitung. Es ist beabsichtigt, die zur Ausgabe gelangenden Betriebsanleitungen stärker als bisher zu bebildern, so daß umfangreiche Klischeearbeiten notwendig sind. Für das Modell "Imperator" werden die endgültigen Anleitungen nachgereicht. Wir bitten Sie, die Kunden hiervon zu informieren. Eine Erledigung erfolgt werksseitig ohne besondere Anforderung, sobald die Fertigstellung und Anlieferung durch die Druckerei erfolgt ist.

Die Betriebsanleitung für das Modell "Resident" ist in Bearbeitung und drucktechnisch vorbereitet. Wir bleiben bemüht, die Betriebsanleitungen für die ausgelieferten Maschinen, sowie die Kundendiensthefte in Kürze nachzusenden.

Mit KDM W 12 informieren wir heute alle Vertragswerkstätten über die Durchführung des Ölwechsels, sowie einiger Kundendienstarbeiten. Es ist vorgesehen, allen Werkstätten in Kürze die vorläufige Werkstattanleitung für das Modell "Resident" zuzureichen.

BLATT: 3	NUMMER: E 0 - 2/55	VOM: 10.8.1955
-------------	-----------------------	-------------------

KDM - O 10 Motor-/Fahrgestell-Nummer

Bei den Modellen "Imperator" und "Resident" ist die Motor- und Fahrgestell-Nummer nicht immer identisch.

Weisen Sie bitte Ihr gesamtes Personal darauf hin, daß zur Vermeidung von Fehlleitungen bei allen Mitteilungen (Ersatzteilbestellungen, Reklamationsberichten etc.) die

Motor- und Fahrgestell-Nummer

angegeben wird. Um eine einheitliche Handhabung zu gewährleisten, bitten wir, stets die Fahrgestellnummer zuerst zu nennen, z.B. Fahrgestell 07 1902 - Motor 07 1785.

Ihre Mitarbeit bestätigt unsere Angabe in den Kundendienstheften:

HOREX-Vertreter sind Repräsentanten
unserer Kundendienstorganisation!

KUNDENDIENST - MITTEILUNGEN

ORGANISATION



NUMMER:	VOM:	BLATT:	ANLAGE:
0 - 9/55	8.11.1955	1 - 2	2

KDM - 0 31 "Imperator" 2 Vergaser = + 2 PS

Das Modell "Imperator" wurde, nichtzuletzt einem häufig geäußerten Wunsch von Vertretern und Kunden folgend, mit zwei Vergasern ausgestattet.

Die beiliegende Leistungskurve belegt, daß gegenüber der Ausrüstung mit einem Vergaser bei 2-Vergaser-Ausführung

eine Leistungssteigerung über den gesamten Drehzahlbereich, die bei maximaler Drehzahl rund 2 PS beträgt,

erzielt wird.

Die erforderlichen Umbauteile und die Umbauanleitung bitten wir KDM - W 26 zu entnehmen.

Um die bisherigen Käufer der 1-Vergaser-Ausführung nicht zu benachteiligen, sind wir bereit, bei Rücklieferung des alten Vergasers den kompletten Satz Umbauteile zu DM 54,-- - das entspricht dem Aufpreis für 2-Vergaser-Ausführung bei neuen Maschinen - auszuliefern.

Der Händler erhält auf diesen Sonderpreis sinngemäß den festgelegten Händlerrabatt für fabrikneue Motorräder.

Die Nachlieferung des kompletten Umbausatzes zum Ausnahmepreis von DM 54,-- erfolgt nur

- für 1. "Imperator"-Maschinen, die innerhalb der Gewährleistung (bis zum Ablauf der 6 Monate) liegen,
2. "Imperator"-Maschinen, die bereits außerhalb der 6-monatlichen Gewährleistung liegen, soweit uns hierfür der Auftrag bis 31.12.1955 vorliegt.

Bei Auftragserteilung

ist 1. Fahrgestell/Motornummer anzugeben,

2. der alte Vergaser frachtfrei einzusenden.

Wir bitten alle Vertragshändler die "Imperator"-Kunden - insbesondere die ersten Käufer, denen im besonderen Maße für ihr Vertrauen zu danken ist - über die Umbau- und preisgünstige Austauschmöglichkeit umgehend zu informieren. Die eingehenden Aufträge werden in der Reihenfolge des Eingangs erledigt.

BLATT:	NUMMER:	VOM:
2	0 - 9/55	8.11.1955

KDM - O 32 Ölwechsel "Resident" - Hauspost

Mit Hauspostheft 4/55 wurde ein Auszug aus der Betriebsanleitung für den Ölwechsel beim Modell "Resident" gebracht. Nach erfolgter Auslieferung der Hauspost wurde von uns festgestellt, daß die Abbildungen 1 und 4 in der Druckerei vertauscht wurden.

Wir berichtigen deshalb diese Veröffentlichung mit dem richtiggestellten, beigefügten Auszug aus der Betriebsanleitung.

Soweit in Ihrem Bereich noch Hausposthefte Nr. 4 vorhanden sind, bitten wir Sie um handschriftliche Änderung, außerdem sind alle "Resident"-Kunden in besonderem Maße auf den richtig durchzuführenden Ölwechsel hinzuweisen.

KDM - O 33 Kundendienst-Einrichtungen

Die Wintermonate geben jeder Vertragswerkstatt beste Gelegenheit, die Kundendienst-Einrichtungen einer Überprüfung und, soweit notwendig, einer Restaurierung bzw. Ergänzung zu unterziehen.

Mit den nachstehenden Punkten wollen wir Ihrer eigenen Planung nicht vorgreifen, sondern lediglich Möglichkeiten aufzeigen, um die Voraussetzungen für einen hervorragenden Service 1956 zu schaffen.

1. Ausschilderung.
2. Werkstatt - Innenanstrich.
3. Werkzeuge und Maschinen.
4. Spezialwerkzeug - Mindestsatz.
5. Ersatzteilstock.
6. Ersatzteillagerung.
7. Überprüfung der Kundendienstunterlagen und Informationen.
8. Kundendienst-Schulung.

Im einzelnen verweisen wir auf die Kundendienstanweisungen, die Bestandteil unseres Händler-Vertrages sind. Wir sind überzeugt, daß Ihre Mitarbeit, die auch im Interesse Ihres Verkaufsgeschäftes liegt, Voraussetzung für den Verkaufserfolg 1956 ist.