

■ INHALTLICHER AUFBAU

Neben der systematischen Kategorisierung typischer Schäden und Fehlstellen an Ledern und Kunstledern bietet der Katalog sehr viele zusätzliche Informationen, Handlungsempfehlungen und nützliche Materialkenntnisse. Zusätzlich zur bildunterstützten Beschreibung bekannter Schäden und Fehlstellen liefert er auch Aussagen über mögliche Ursachen und Empfehlungen für das weitere Vorgehen, Reparaturempfehlungen sowie Hinweise, wie Schäden vermieden werden können.



Arbeitsmittel bei der Einordnung von Schäden
Hilfsmittel im Gespräch mit dem Kunden
Entscheidungshilfe für weiteres Vorgehen
Verbesserung der Materialkenntnisse

ZIEL

Prinzip der Neutralität
Unabhängig von Marken und Herstellern
Berücksichtigung aller Interessengruppen
Sachliche Beurteilung

NEUTRALITÄT

Werkstattmeister
Serviceleiter
Serviceberater
Bearbeiter von Reklamationen
Gutachter
Verkaufsberater

ZIELGRUPPEN

Basiswissen
Schadensfälle Leder
Schadensfälle Kunstleder
Naturmerkmale von Leder
Reinigung, Pflege und Reparatur
Glossar

INHALT

Bestellung unter: mailbox@filkfreiberg.de
Preis: 148,50 € zzgl. MwSt. und Versandkosten
Fachliche Ansprechpartnerin:
Antoaneta Trommer
antoaneta.trommer@filkfreiberg.de

BESTELLUNG

FILK Freiberg Institute gGmbH
Meißner Ring 1-5 · 09599 Freiberg (Germany)

+49 (0) 3731 366-0
+49 (0) 3731 366-130
mailbox@filkfreiberg.de
www.filkfreiberg.de

KATALOG

Beurteilung
von Leder und
Kunstleder
im Fahrzeug-
innenraum

FILK Freiberg Institute

MOTIVATION

Leder und Kunstleder unterliegen über den Lebenszyklus eines Fahrzeuges hinweg vielfältigsten und teilweise nicht abschätzbaren Belastungen. Dazu gehören sowohl mechanische als auch chemische Beanspruchungen, die zu Schäden führen können. Für die sachgerechte Bearbeitung von daraus resultierenden Reklamationen vor allem im direkten Kundenkontakt vor Ort standen bislang nicht ausreichend Informationen zur Verfügung.

ZIEL

Der Beurteilungskatalog soll dem Nutzer, wie beispielsweise Werkstattmeistern, Serviceleitern, Serviceberatern, Bearbeitern von Reklamationen und Gutachtern ein Hilfsmittel an die Hand gegeben, um Schadensfälle und Beanstandungen nach dem neuesten Wissensstand fachgerecht und sicher differenzieren und bewerten zu können.

GRUNDPRINZIP

Dem Katalog liegt ein striktes Prinzip der Neutralität zu Grunde. Er berücksichtigt dabei die Betrachtungsweisen aller möglichen in einem Beanstandungsfall beteiligten Interessensgruppen, also Automobilhersteller, Endkunden, Systemlieferanten, Materialhersteller, Gutachter und Prüfinstitute in gleichberechtigtem Maße.

BASISWISSEN

Dieses Kapitel vermittelt die wichtigsten Grundlagen zu den beiden Werkstoffgruppen Leder und Kunstleder. Es behandelt Aufbau und Herstellung dieser Werkstoffe, beschreibt typische Eigenschaften und die wichtigsten physikalisch-mechanischen Prüfungen für diese Materialien. Abschließend gibt das Kapitel Hinweise und Hilfestellung für die Erfassung und Dokumentation von Schadensfällen. Als praktisches Arbeitsmittel ist ein Fragebogen als Checkliste für die Aufnahme eines konkreten Schadensfalls enthalten.

SCHADENSBILDER LEDER

Dieses Kapitel enthält eine umfangreiche Sammlung und Dokumentation typischer und bekannter Schadensbilder von Leder im Fahrzeuginnenraum. Die Beispiele sind entsprechend ihres Erscheinungsbildes in vier Gruppen untergliedert: mechanische Beschädigungen, farbliche Veränderungen, Deformationen und Sonstige. Jedes Fallbeispiel enthält eine ausführliche Beschreibung, eine umfangreiche Fotodokumentation, Aussagen zu möglichen Ursachen, Möglichkeiten zur Beseitigung und Hinweise zur Vermeidung dieses spezifischen Schadens.



SCHADENSBILDER KUNSTLEDER

Dieses Kapitel enthält eine Sammlung und Dokumentationen typischer und bekannter Schadensbilder an Kunstledern, die analog zum Kapitel Leder in die vier Gruppen mechanische Beschädigungen, farbliche Veränderungen, Deformationen und Sonstige untergliedert sind. Die Fallbeispiele werden analog zum Kapitel Leder behandelt.

NATURMERKMALE VON LEDER

Leder ist ein Naturwerkstoff und jede Haut ein Unikat. Fast jede Haut weist spezifische Naturmerkmale auf. Diese sind Ausdruck von Individualität, Echtheit, Natürlichkeit und Exklusivität dieses Materials. Obwohl Naturmerkmale ein Kennzeichen der Echtheit sind, dürfen sie im Automobil nicht oder nur in schwacher Ausprägung sichtbar sein. Das Kapitel erläutert Begriffe, gibt eine Anleitung zur Bewertung und beschreibt die häufigsten Naturmerkmale unterstützt mit einer Fotodokumentation.

REINIGUNG, PFLEGE UND REPARATUR

Dieses Kapitel gibt wichtige Hinweise und Ratschläge für eine schonende und sachgerechte Reinigung und Pflege von Leder und Kunstleder zur Wiederherstellung von Ästhetik, Hygienestatus sowie der schmutzabweisenden Eigenschaften. Darüber hinaus wird auf die Möglichkeiten der Reparatur kleiner Schäden eingegangen.

GLOSSAR

In alphabetischer Reihenfolge beinhaltet dieser Abschnitt wichtige Termini und Fachbegriffe aus den Bereichen Leder, Kunstleder und Prüfung dieser Materialien. Es soll eine fachgerechte und kompetente Ausdrucksweise unterstützen. Gerade bei der Begutachtung von Reklamationen ist eine exakte Beschreibung und ein gutes Materialverständnis unentbehrlich. Im Gespräch mit Kunden und Gutachtern führt dies auch zur höheren Kompetenzanmutung.

