

Multi Vision

Nr. 49, Juni 2002

Informationen, Meinungen und Trends für den aktiven Textilreiniger

PROFESSIONELL BIS INS FINISH!

Seite 7

SCHWIERIGE KUNDEN - WAS TUN?

Seite 6

WICHTIGE TIPPS VOM VERSICHERUNGSMAKLER

Seiten 4/5





In Qualität investieren

Liebe Leserin, lieber Leser,

noch bevor Ihre Kundinnen und Kunden Ihren Betrieb betreten, haben sie sich einen ersten Eindruck verschafft und sich ein Bild von Ihnen als Dienstleister für Textilpflege gemacht. Die äußere Erscheinung Ihres Betriebes, Außenfront und Schaufenster, ist dafür ebenso ausschlaggebend wie das oft schon von außen sichtbare Ambiente, die Ladeneinrichtung und -Gestaltung. Stimmt darüber hinaus noch die Beratung durch kompetente und freundliche Mitarbeiter/innen, ist der erste Schritt zur Kundenbindung getan.

Die endgültige Entscheidung, sich schließlich für Sie – vor allem langfristig – als Dienstleistungspartner zu entscheiden, hängt jedoch ganz klar von der Qualität Ihrer Dienstleistungen ab. Damit sage ich Ihnen nichts Neues.

Da wir in dieser Ausgabe der MultiVision unter anderem auf die Bedeutung der professionellen Hemdenpflege für Textilpflegebetriebe eingehen (Seite 7), will ich an dieser Stelle noch einmal die Bedeutung des perfekten Finish für das Image der Dienstleistung Textilpflege unterstreichen.

Das perfekt "gebügelte" Hemd entscheidet über den Erfolg des Hemdenservice, das einwandfreie Finish der gesamten Garderobe langfristig über den Erfolg des Unternehmens. Was sich hinter den Kulissen des Betriebes abspielt, ist für die meisten Kunden nicht nachvollziehbar, hier lassen sich kleine Fehler immer noch korrigieren, und am Ende zählt das Reinigungsergebnis.

Wenn aber im Finishbereich nicht qualifiziert gearbeitet wird, sieht das der Kunde sofort! Dies ist die letzte Station der gereinigten Garderobe bevor sie wieder an den Kunden zurückgegeben wird, außer dem Speicherförderer, in dem jedoch ebenfalls sehr viel Arbeit wieder zunichte gemacht werden kann, wenn dieser zu klein ist, die Ware nicht ordnungsgemäß abgehängt wird und wieder kraust.

Leider ist es in vielen Betrieben immer noch so, dass Mitarbeiter/innen mit alten Finishgeräten arbeiten müssen, die dem heutigen Standard längst nicht mehr entsprechen. Demzufolge ist es kaum möglich, zeitgemäße und optimale Bügelqualität zu erreichen. Hier wird aus meiner

Sicht am häufigsten am falschen Ende gespart.

Für mich selbstverständlich ist, dass Bügeltischbezüge regelmäßig gereinigt und erneuert werden, Bügeleisen ordnungsgemäß funktionieren und vor allem nicht zu schwer sind. Kurzum: Die Finishgeräte müssen auf dem neuesten technischen Stand sein, damit die Mitarbeiter/innen einen angenehmen Arbeitsplatz haben, an dem sie deutlich höhere Leistungen erbringen können. Die dafür erforderlichen Investitionen sind immer noch erheblich niedriger als die laufenden Kosten, die durch unzureichende Technik und damit verbundene schlechte Leistungen anfallen.

Sinnvoll ist es meiner Meinung nach, Annahmestellen mit einfach zu bedienenden Finishgeräten auszurüsten, um das dort tätige Personal optimal auszulasten, zusätzlich ist so eine Entlastung im Zentralbetrieb erreichbar. Der Transport wird deutlich vereinfacht, wenn die Ware erst in der Filiale gebügelt wird. Das Vorfinishing erfolgt im Zentralbetrieb, das Endfinishing in der Filiale. Das ist einfach ökonomisch!

Es ist vor allem die Nassreinigung, die intensive und hochwertige Bügelarbeit erfordert. Neben Saug-Blas-Bügeltischen sollten für das Finish nass-gereinigter Bekleidung auch Garderobenformer und Topper eingesetzt werden. Bei geringem Platz bietet sich ein Doppelformer an.

Ein gutes Finish ist für mich die Visitenkarte des Hauses: Für perfekte Textilpflege, die bei den Kunden am besten in der Erinnerung bleibt. Die ebenso professionelle Maschinenteknik schafft die Voraussetzungen. Es lohnt sich, darin zu investieren, denn es rechnet sich allein durch einzusparende Personalkosten. Deutlich reduzieren dürfte sich auch die Fluktuation in den Betrieben durch die Bereitstellung angenehmer Arbeitsplätze.

Nicht zuletzt sorgen zufriedene Mitarbeiter/innen für die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Mit herzlichen Grüßen

Ihr Dieter Kampmann

LESEN SIE:

Editorial	Seite 2
Neueröffnung in Hannover	Seite 3
Versteegen informiert!	Seiten 4/5
Schwierige Kunden – Was tun?	Seite 6
ILSA-Neuheiten	Seite 7
Kostenpositionen auf dem Prüfstand	Seite 8
SUN-Blocker für Textilien	Seite 9
Selber Waschen oder Reinigen lassen?	Seite 10
Was macht die Reinigung mit meinen Textilien?	Seite 10
Oberhemden vom Textilpflegeprofi	Seite 11
KWL-Konzentrationsmessung	Seiten 12/13
Der Tipp für Ihre Kunden	Seite 14
Gebrauchtmaschinen	Seite 14
Relativ wenig Reklamationsfälle	Seite 15
Die Bügel-Recycling-Box	Seite 15

Multi Vision

Impressum

Herausgeber: ILSA Deutschland GmbH
Dieter Kampmann
Postfach 1762, D-49305 Melle

Verantwortlich für den Inhalt:
Martin Schwarz

Redaktion / Anzeigen:
Marketing Service Schwarz
Tel. 0 54 22 / 4 21 57
Fax 0 54 22 / 95 91 13
e-mail: marketing-service-schwarz@t-online.de

Gestaltung, Produktion:
Druckerei u. Verlag B. Scholten, Melle
Kostenlose Verteilung an Textilpflegebetriebe, Fachverbände und Institutionen.

Die Redaktion übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für in Artikeln oder Anzeigen gemachte Aussagen oder Ansprüche.

Nachdruck nur nach vorheriger Genehmigung durch den Herausgeber.

Neueröffnung in Hannover

Die bekannte Wäscherei TRI-STRAM aus Hannover eröffnete nach erfolgter Renovierung und völliger Neugestaltung unter dem Namen "die WASCHBAR - Textilpflege und mehr ..." eine Filiale im Ortsteil Ricklingen.

Mit neuem Outfit und frischem Schwung soll dort der bisher vor-

handene Umsatz weiter ausgebaut und das Hemden-Geschäft verbessert werden.

Als HEMDENPROFI bietet TRI-STRAM dort den aktuellen Hemden-Service in bester Qualität und kurzer Lieferzeit. Dafür wurde der bewährte MaxiShirty von ILSA Deutschland installiert, erstmals

mit der neuen pneumatisch einstellbaren Kurzarm-Spannvorrichtung (im Sommer eine wichtige Erleichterung!).

Der Informationstag am Samstag, 4. Mai 2002, wurde von vielen interessierten Kollegen zu Fachgesprächen und zum Meinungsaustausch bei Bratwurst und Bier genutzt.



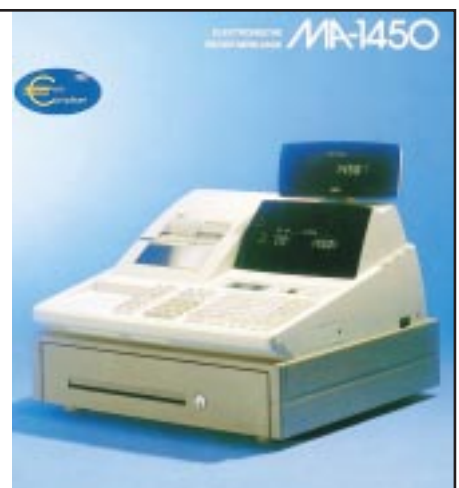
Aus unserem umfangreichen Kassenangebot bieten wir Ihnen die MA1450 (Reinigungsversion) zum Vorteilspreis an:

Kurzbeschreibung:

- Elektronische Registrierkasse
- 4 Kassierschlüssel
- textschreibend
- 99 Sparten
- 10 Produktgruppen
- 30 Hauptgruppen
- Finanzartenspeicher
- 400 Artikelspeicher
- internes Druckwerk (45mm)
- Bediener- und Kundenanzeige numerisch
- Standardschublade mit Scheckeinwurföffnung
- Eurofähig

Preis:
1.229,00 €
zzgl. MwSt.

Vertrieb:
Manfred Räder
Stoffelsstraße 31
50769 Köln
Tel./Fax: 02 21 / 9 78 26 03
E-Mail:
Firma@ManfredRaeder.de
www.manfredraeder.de



VERSTEEGEN ASSEKURANZ informiert:

Kein bisschen Verlust

Wenn heute von Schäden in der Textilreinigung die Rede ist, dann sind damit in der Regel Bearbeitungsschäden gemeint, zu denen sich Sachverständige in den Publikationen äußern. Laut Schadenstatistik kamen jedoch in 2001 auf 60 Bearbeitungsschadenfälle etwa 40 Verlustschadenfälle, bei den absoluten Aufwendungen ist das Verhältnis gar annähernd ausgeglichen. Dabei ist die Rechtslage hierbei für die Textilreiniger und noch mehr für die Wäscher grundsätzlich schwierig. Schließlich ist der Textilreiniger sehr leicht den Unterstellungen ausgesetzt, hinter einem angeblichen Verlust die Blamage eines fehlgeschlagenen Reinigungsversuches zu verstecken oder – noch viel schlimmer – selbst Gefallen an der zur Bearbeitung anvertrauten Textilie gefunden zu haben. Bei der Schadenregulierung fällt indessen auf, dass relativ viele neue und teure Textilien von Verlusten betroffen sind. Mit dem Verlust der Textilie geht gleichzeitig das wichtigste Beweismittel zur Schadenhöhe verloren, und fragwürdige Erklärungen der Anspruchsteller können somit kaum noch überprüft oder entkräftet werden.

Sehr häufig werden Teile irrtümlich an die falschen Kunden herausgegeben, und die melden sich schließlich nicht mehr, insbesondere dann nicht, wenn das erhaltene Teil offenbar wertvoller ist, als das tatsächlich seinerzeit dem Textilreiniger überlassene. Bemerkenswert ist an dieser Stelle die Feststellung eines Schadensachbearbeiters: "Wir Deutsche sind doch eine Nation von Tischdeckensammlern!"

Der Textilreiniger muss seine Beweislage organisieren

Im Sinne von § 644 BGB steht der Textilreiniger zunächst in der Not, beweisen zu müssen, dass er die Textilien, die ihm sein Kunde zur Bearbeitung anvertraut hat, auch wieder vollständig und schadlos an diesen zurückliefert.

Wenn der Textilreiniger hier im wahrsten Wortsinn nichts in der Hand hat, kommt er nicht zu seinem Recht! Die Annahme von Reinigungsaufträgen ohne Herausgabe von Auftragsbestätigungen an die Kunden ist deshalb ein grob fahrlässiges Verhalten gegen sich selbst. Dem Kunden wird damit nicht nur die Möglichkeit, sondern - genauer betrachtet - sogar der Anreiz gegeben, sich am Textilreiniger mit

Leichtigkeit und falschen Angaben zu bereichern. Fast alle Aussagen der Kunden über erteilte Aufträge wird in letzter Konsequenz ein Richter als gegeben ansehen, wenn der Unternehmer nicht das Gegenteil beweisen kann.

Der Textilreiniger kann jedoch eine Art von Beweislastumkehr schaffen, indem er grundsätzlich und konsequent Auftragsbestätigungen an seine Kunden herausgibt, die er sich später bei Abholung vorlegen lässt, ganz im Sinne der vom DTV empfohlenen Lieferungsbedingungen, wonach der Kunde ja den Herausgabeanspruch nachweisen muss. Je mehr Informationen die dem Kunden überlassene Auftragsbestätigung enthält, um so klarer sind die Verhältnisse bei der Rückgabe der Teile und um so weniger sind diese dann auch reklamationsanfällig. Außer der Auftragsnummer sollten auf der Auftragsbestätigung für den Kunden lesbar mindestens die Art und die Stückzahl der zum Bearbeitungsauftrag gehörenden Textilien vermerkt sein. Weil Jahr für Jahr viele Mäntel ersetzt werden müssen, da der angeblich dazugehörige Gürtel nach der Reinigung verschwunden war, sind entsprechende Zusatzangaben eine lohnende Vorsorge. Zudem bringt die Verkäuferin ja in alle empfangenen Teile jeweils Nummernzettel an, die auch bei Rückgabe in diesen verbleiben und so die korrekte Zuordnung sowie die korrekte Rücklieferung der Teile sicherstellen.

Zur weitergehenden Vermeidung von Reklamationen ist natürlich unbedingte Voraussetzung, dass die Angaben auf der Auftragsbestätigung bei Annahme des Bearbeitungsauftrages von der Verkäuferin auf ihre Richtigkeit hin überprüft wurden. Ebenso ist nach Herausgabe der Teile die Auftragsbestätigung dementsprechend zu entwerten oder gänzlich aus dem Verkehr zu ziehen.

Herausgabe ohne Vorlage der Auftragsbestätigung

Es kann nie ausgeschlossen werden, dass einem Kunden der "Auftragszettel" verloren geht. Sofern sich dann aufgrund der genauen Beschreibung des Kunden die gesuchte Textilie schließlich ausfindig machen sollte, muss diese dem Kunden überlassen werden. Dieser Umstand war unter anderem auch Gegenstand des Kölner Urteils von 1996, Verbraucher-Zentrale Berlin ./. DTV, als es um die vom Verband empfohlenen Lieferungsbedingungen

ging. Allerdings sollte sich der Textilreiniger vor der Herausgabe an einen ihm fremden Kunden unbedingt den Personalausweis vorlegen lassen, Name, Anschrift und Nummer des Ausweises daraus notieren und in jedem Falle die Herausgabe gegen Unterschrift quittieren lassen. Es kommt immer noch zu oft vor, dass später jemand mit der bei Abholung nicht vorgelegten Auftragsbestätigung auftaucht und entweder die tatsächlich schon herausgegebene Textilie oder Schadenersatz verlangt. Spätestens dann ist die Stunde der zuvor beschriebenen "Quittung" gekommen. Im Extremfall muss der Kunde, der die Textilie zu Unrecht empfangen hat, diese wieder herausgeben oder für einen dadurch ggf. entstandenen Schaden haften.

Findet sich die beschriebene und angeblich zur Bearbeitung abgegebene Textilie jedoch nicht in der Textilreinigung, kann der Kunde andererseits auch keine Schadenersatzansprüche geltend machen, denn mit dem Verlust der Auftragsbestätigung kann er schließlich seinen Herausgabeanspruch gegenüber der Textilreinigung nicht mehr belegen.

Verlust des Zeichenetiketts an der Textilie

Schlechte Karten hat der Textilreiniger hingegen beim Verlust des Zeichenetiketts an der Textilie, da die von ihm eingerichtete schlüssige Beweiskette damit unterbrochen ist. Da hilft es auch wenig, wenn die vom Kunden beschriebene Textilie genau so aussieht wie die einzige Textilie, die überhaupt ohne Zeichenetikett noch im Betrieb hängt, für die sich auch sonst niemand interessiert und die dem Kunden zu dem passen müsste. Der Kunde braucht nur zu behaupten, es sei nicht die Textilie, die er gegen die vorgelegte Auftragsbescheinigung abgegeben habe. Alles Zähneknirschen hilft dann nichts, die Schadenersatzleistung ist unumgänglich.

Gelegenheit zur Nachsuche

Reinigungen und Wäschereien wickeln sogenannte Massengeschäfte ab. Da kann es immer wieder einmal vorkommen, dass es bei der Rückgabe von Textilien zu "Verzögerungen" kommt – warum auch immer. Dem Kunden sind deshalb bis zu drei Wochen Wartezeit zuzumuten, die er der Textilreinigung für

die Nachsuche von Textilien einräumen muss. Danach ist erst von einer "Unmöglichkeit der Herausgabe" auszugehen und eine Schadenersatzleistung fällig.

Vereinbarte Liefertermine

Besondere Aufmerksamkeit ist bei der Vereinbarung eines konkreten Liefertermins erforderlich. Wird eine solche Terminzusage nicht eingehalten, ergibt sich hier aus vertragsrechtlichen Gründen bereits ein Schadenersatzanspruch für den Kunden. Ob hierbei dann allerdings die komplette Textilie so zu ersetzen ist, als wäre sie nicht mehr auffindbar, ist im Einzelfall zu prüfen. Diese Art von vertraglicher Haftung lässt sich übrigens in der Regel nicht versichern.

Vertauschung von Textilien

Obwohl das Zeichenkett an der Textilie mit den Angaben der Auftragsbestätigung übereinstimmt, behauptet der

Kunde, das vorgelegte Teil sei nicht das seine. Diese Situation erfordert fortan vom Textilreiniger ein selbstkritisch überlegtes und konsequentes Handeln. Grundsätzlich lassen sich Richter und Kläger-Anwalt die oben beschriebene Ablauforganisation gerne vom Betriebsinhaber und von seinem Ladenpersonal beschreiben. Es gibt regelmäßig kritische Rückfragen, ob denn etwa beim Anbringen kein Vertauschen der Zeichenetiketten erfolgen konnte und wie der Ablauf ist, wenn freitags nachmittags und samstags morgens sich die Kunden im Laden gegenseitig auf den Füßen stehen und die Verkäuferin die Teile zunächst einmal irgendwo stapeln muss, bevor sie Zeit findet, diese auszuzeichnen. Sobald ein Vertauschen der Teile von den Zeugen nicht mehr ganz ausgeschlossen werden kann – eine kleine Störung in der Kette der Abläufe, Stottern oder andere Zeichen von Unsicherheit reichen hier schon aus – geht das Urteil zu Ungunsten der Reinigung. Der Textilreiniger sollte sich deshalb selbst solche Fragen bereits von An-

fang an stellen und selbstkritisch beantworten, noch bevor es zu einem Rechtsstreit mit zu geringen Erfolgsaussichten kommt. Wenn die Kette in der Ablauforganisation nach einer solchen Prüfung keine Schwachstellen hat, sind die Erfolgsaussichten vor Gericht indessen gut. Die sicherste Beweiskette nutzt jedoch nichts, wenn die Verkäuferin dem Kunden nach einer fraglichen Vertauscheklamation eine Anzahl von Textilien vorführt, seien es selbst nur solche, an denen das Zeichenkett abgegangen ist. Der Textilreiniger gibt damit nach außen hin deutlich zu erkennen, dass er seiner Beweiskette selbst nicht so recht traut. Kein Richter wird dann noch einem Reinigungskunden mehr Vertrauen zumuten wollen.

Weitere Informationen erhalten Sie bei

VERSTEEGEN ASSEKURANZ
Versicherungsmakler GmbH
Koblenzer Str. 145, 53177 Bonn
Hans Peter Schneider
Fon 02 28 - 9 53 11 22

Geruchskiller

...üble Düfte sind erledigt...



professionell
kompromisslos
gründlich

Anders als viele neue "Textil-Erfrischer" überdeckt **odoSorb** Gerüche nicht einfach, sondern packt die Verursacher an der Wurzel. Dabei werden unangenehme Gerüche chemisch gebunden und somit dauerhaft beseitigt.

Mit **odoSorb** als Anbürstmittel, Reinigungsaktivator in der Maschine und als Spray haben üble Geruchsstoffe keine Chance mehr.

Polysol odoSorb

befreit schon beim Anbürsten die Textilien von üblen Gerüchen und wirkt gleichzeitig gegen Fett- und Pigmentverschmutzungen. Es ist in Perchlorethylen einsetzbar.

Preclin odoSorb

wird im Vorbehandlungsbad eingesetzt, um als Reinigungsaktivator in Perchlorethylen und KWL wirksam Gerüche zu stoppen und das Anbürsten zu ersetzen.

odoSorb Spray

wird in einer handlichen 1000ml Pumpzerstäuber-Flasche als universell einsetzbarer Geruchsabsorber zum Sprühen angeboten. Es ist im Lösemittel und Wasser gut ausspülbar. In besonderen Fällen kann auf das Ausspülen ganz verzichtet werden.



www.odoSorb.com

Seitz GmbH • Gutenbergstraße 3 • D-65830 Kriftel
Tel. +49 (0) 6192-99 48-0 • Fax +49 (0) 6192-99 48 99
www.seitz24.com • info@seitz24.com



The fresher company.

Jetzt bestellen: 0 61 92 / 99 48 - 0

Weitere Informationen zum Thema

„ Der Kunde ist König! “

Schwierige Kunden – Was tun?

„Der Kunde hat immer Recht“, sagt das Sprichwort. Aber manchmal ist der Kunde oder die Kundin einfach unmöglich. Kein Zweifel, Kunden können nerven. Aber gar keine Kunden zu haben, macht noch nervöser! Also, wie kann eine Verkäuferin einen Kunden beruhigen und vielleicht sogar überzeugen, dass der Textilreiniger auch mal Recht haben kann?

Chris Allsbrocks, Kundenberaterin beim amerikanischen Textilpflege-Forschungsinstitut IFI hat einige Ideen, wie der Reiniger Problemkunden „AKE“(n) kann. „AKE“ steht für „Anerkennen, Klären, Erläutern“.

Schwierige Kunden teilt Frau Allsbrocks in fünf Kategorien ein: „Erkennen Sie den Kundentyp, wenden Sie die „AKE“-Technik an und Ihr Tag ist gerettet“ berichtete Sie kürzlich in der USA-Fachzeitschrift National Clothesline.

1. Der Vulkan

Den ersten Typ beschreibt sie als „den Vulkan“, einer der ärgerlich ist, unsachlich und laut tobt. Erkennen Sie die Kundenreklamation an (A) und identifizieren Sie das Problem (K). Widerstehen Sie unbedingt der Versuchung ebenfalls laut zu werden. Bleiben Sie ruhig und wahren Sie den geschäftsmäßigen Ton. Ganz wichtig: Verfallen Sie keinesfalls in „Fachchinesisch“. Bei diesem Kundentyp ist es hilfreich, die Diskussion in das Büro oder sonstigen ruhigen Bereich zu verlegen. Ohne Publikum wird er in der Regel ruhiger. Während Sie dem Kunden zuhören, wiederholen Sie, was sie oder er sagt, stellen Sie Fragen und machen Sie Notizen. Erklären Sie dann, was Sie unternehmen werden (E). Wenn nötig geben Sie dem Kunden telefonisch Zwischenbescheid über den Fortgang Ihrer Bemühungen. Damit kommen Sie einem neuerlichen Auftritt zuvor, wenn der Kunde oder die Kundin zurückkom-



Hartmut
Kokerbeck,
FML Beratungs-
GmbH, Krefeld

men sollte, bevor das Problem gelöst ist.

2. Die Zeitbombe

Einen zweiten Typ nennt Chris Allsbrocks „die Zeitbombe“. Dieser Kunde oder diese Kundin tobt nicht, ist aber aufgeregt, nervös, in der Verteidigung und kann jederzeit explodieren. „Argumentieren Sie nicht mit diesem Kundentyp“, sagt Frau Allsbrocks. „Das könnte die Bombe zünden.“ Stattdessen erkennen Sie die Reklamation an (A) und entschuldigen Sie sich dafür. Halten Sie Blickkontakt und sprechen Sie in einem freundlichen Ton. Unterbrechen Sie die Kunden niemals, wenn sie sprechen. Lassen Sie sie ausreden, dann klären Sie das Problem (K) und erklären schließlich, was Sie tun werden (E) (5. oben).

3. Der Snob

„Obwohl sich diese Kunden arrogant geben und auf Sie herab sprechen, lassen Sie sich nicht einschüchtern“, empfiehlt Frau Allsbrocks. Lassen Sie sich deren Standpunkt erläutern (A) und stellen Sie nur Fragen, um die Reklamation zu klären. Wiederholen Sie in Ihren eigenen Worten, was der Kunde gesagt hat, um Missverständnisse auszuschließen (K). Dann demonstrieren Sie Ihr Selbstvertrauen und Ihre Professionalität, indem Sie erklären, was Sie tun werden (E) (s. oben).

4. Der Hammer

„Das ist der Kunde, der die Beschwerde in unverschämter Weise

wieder und wieder vorbringt“, sagt Chris Allsbrocks. „Sie werden ein Problem haben zu Wort zu kommen.“ Aber wenn es soweit ist, sprechen Sie sicher und bestimmt. Stellen Sie kurze, direkte Fragen. Anerkennen Sie die Beschwerde (A) und lassen Sie den Kunden wissen, wie sehr Sie seine Hartnäckigkeit begrüßen. Dann, wenn Sie das Problem erkannt haben (K).

5. Der Bullterrier

Er überwältigt mit Nachdruck, ist unverschämt und versucht Sie an die Wand zu drücken. „Versuchen Sie nicht, zu argumentieren“, sagt Chris Allsbrocks, „aber lassen Sie sich auch nicht einschüchtern und vielleicht zu Aussagen verleiten, die Sie nicht einhalten können.“ Wie der „Vulkan“ mag auch der „Bullterrier“ sich beruhigen, wenn er kein Publikum mehr hat. Es empfiehlt sich also auch hier, die Unterredung in ruhiger Umgebung fortzusetzen. Stellen Sie kurze, präzise Fragen (A), die kurze, präzise Antworten erfordern (K). Machen Sie Notizen und lassen Sie sich nicht an die Wand spielen. Erklären Sie, was Sie unternehmen werden (E) (s. oben).

Fazit

Wenn Sie erst einmal die aktuelle Reklamation professionell gelöst haben, wird der Kunde Sie am ehesten als fachlich qualifizierten Textilreiniger respektieren. Weiteres Nachfassen per Brief oder Telefon kann helfen, die Kundenbeziehung zu stabilisieren.

„Machen Sie es für sich zu einer Selbstverständlichkeit, dass Sie auch den schwierigsten Kunden Ihren erstklassigen Kundendienst angedeihen zu lassen“, empfiehlt Chris Allsbrocks. „Sie werden merken, dass Sie auf diese Weise sehr wohl eine negative Situation in eine positive wandeln und dadurch einen treuen Kunden gewinnen können.“

(Mit freundlicher Genehmigung von National Clothesline, USA)

Vor dem Erfolg steht die richtige Technik: Das sichere Geschäft mit dem Oberhemd

Den "Trend zum Hemd" hat die Firma ILSA Deutschland bereits entdeckt und gezielt auf das Geschäft mit der professionellen Pflege von Oberhemden aufmerksam gemacht. Inzwischen arbeiten zahlreiche Betriebe in Deutschland mit der Technik, die das Meller Unternehmen seinen Kunden speziell für diesen Dienstleistungsbereich anbietet.

"Unsere Technik", so ILSA Deutschland Geschäftsführer Dieter Kampmann, "ist mit allen Geräten auf die Bedürfnisse und die optimale Auslastung von Textilpflegebetrieben zugeschnitten, die sich den professionellen Oberhemdenservice als bedeutendes Segment ihres Dienstleistungsangebotes sichern wollen. Hohe Stundenleistungen, Anwenderfreundlichkeit und Langlebigkeit sind nur einige Stichworte, die auf ein breites Leistungsspektrum der Produkte hinweisen. Selbstverständlich haben wir all unsere Systeme preislich so kalkuliert", erklärt Dieter Kampmann, "dass die Investitionskosten für unsere Kunden stets im echten Kosten-Nutzen-Verhältnis stehen."

Dass die richtige Technik hinter einem langfristigen Erfolg für die Textilpflegebetriebe stehe, bedürfe keiner weiteren Erläuterung, so Dieter Kampmann. Auf die geeignete Technik für die professionelle Hemdenpflege aus dem Hause ILSA sei an dieser Stelle jedoch noch einmal im Einzelnen hingewiesen:

MultiShirty 451 heißt ein ideales Universalgerät für gereinigte oder gewaschene Garderobe, mit dem sich nicht nur Hemden und Blusen, sondern auch Sakkos, Kittel, Jacken oder



Mäntel einfach, bequem und rationell finishen lassen. Ein einfaches Handling, bequeme Arbeitshöhe und computergesteuerte Abläufe sorgen für ein ermüdungsfreies Arbeiten. Das starke Heizregister und der intensive Dampfstoß garantieren schnelle und hervorragende Finish-Ergebnisse. Der MultiShirty 451 lässt sich auf jedes zu bearbeitende Material individuell einstellen. Er verfügt über verstellbare Schulterwinkel sowie über eine starke Absaugung im "Brustbein", zum optimalen Anlegen der Hemdenfront. Der Anpressdruck der beheizbaren Andruckleiste ist regelbar, die pneumatischen Ärmelspanner sind leicht verstellbar. Zwei Seiten- und eine Rückenpatsche dienen einer besseren Straffung und Warenformung. Die geringe Breite des Gerätes, das an die vorhandene Dampfversorgung angeschlossen wird, erleichtert die Einbringung in den Betrieb bzw. den Betriebsablauf.

MaxiShirty 482, dieser Profi-Hemden-Finisher überzeugt durch eine Reihe von Vorteilen. Das sind zunächst einmal eine hohe Stunden-



leistung, hervorragende Finishqualität und einfache Bedienung. Der MaxiShirty 482 verfügt über neun speicherbare Programme. Die Schulterbreite ist regulierbar und die pneumatische, beheizte Andruckleiste kann automatisch abgesenkt werden, was das Handling deutlich erleichtert. Eine Fotozelle erfasst automatisch die unterschiedlichen Hemdenlängen. Die pneumatische Höhenverstellung der Ärmelspanner erfolgt mittels Joystick. Der MaxiShirty 482, der ebenfalls an die vorhandene Dampfversorgung angeschlossen wird, ist mit einem computerintegrierten Stückzähler ausgestattet und einer Luftmengenregulierung für empfindliche Ware.

Das Trocknen und Glätten der Hemden und Blusen erfolgt von innen, durch Dampf, Heiß- und Kaltluft. Alle Gewebe werden in kürzester Zeit geglättet und sehen aus wie handgebügelt. Mit wenigen Handgriffen lassen sich die Hemden aufziehen und nach dem Finishen wieder abnehmen. Vor und während des Programmablaufes kann das Gerät auf die Bearbeitung unterschiedlicher Gewebe eingestellt werden. Als Option für den MaxiShirty 482 bietet ILSA Deutschland eine pneumatische Kurzarm-Spannvorrichtung mit integrierter Langarm-Spannvorrichtung.



Der **MaxiShirty 486** ist im wesentlichen mit dem MaxiShirty 482 identisch und besitzt die

gleichen entscheidenden Vorteile: Hohe Stundenleistung, hervorragende Finishqualität sowie eine einfache Bedienung durch frei programmierbare Zeitabläufe, so dass er auch von ungelerten Kräften problemlos bedient werden kann. Zur Ausstattung gehören ebenfalls die verstellbare Schulterbreite, eine pneumatische, beheizte Andruckleiste, die sich automatisch absenken lässt, eine Fotozelle zur Erfassung der Hemdenlängen und eine pneumatische Höhenverstellung per Joystick. Der MaxiShirty 486 verfügt über eine Längenstreckfunktion sowie den computerintegrierten Stückzähler, er wird allerdings elektrisch beheizt und besitzt daher einige unterschiedliche Funktionen, insbesondere die Warentrocknung betreffend. Das Trocknen und Glätten der Hemden und Blusen erfolgt von innen durch Heißluft. Auch er sorgt dafür, dass die Ware innerhalb kürzester Zeit glatt und wie "handgebügelt" ist. Die Hemden lassen sich einfach aufziehen und nach dem Finishen wieder abnehmen. Wahlweise gibt es den leistungsstarken MaxiShirty 486 mit einer pneumatischen Kurzarm-Spannvorrichtung mit integrierter Langarm-Spannvorrichtung sowie Manschettenklammern mit Fotozellensteuerung.

Auch der **Kittel- und Hemdenfinisher 489**, der an die vorhandene Dampfversorgung angeschlossen wird, überzeugt durch seine hohe Stundenleistung, optimale Finishqualität



und einfache Bedienung. Er arbeitet mit neun speicherbaren Programmen, verstellbarer Schulterbreite sowie einer pneumatischen, beheizten Andruckleiste. Diese schwenkt automatisch zur Seite und erleichtert damit das Handling. Ebenfalls über eine Fotozelle wird die Warenlänge automatisch erfasst. Der Kittel- und Hemdenfinisher 489 ist mit einem computerintegrierten Stückzähler ausgestattet, darüber hinaus mit einem Bolero für Kurzarmhemden. Getrocknet und geglättet werden die Hemden und Kittel von innen durch Dampf, Heiß- und Kaltluft. Sämtliche Gewebe sind sehr schnell geglättet und auch hier wie "handgebügelt". Die Kleidungsstücke lassen sich schnell und problemlos aufziehen und abnehmen. Einstellungen für unterschiedliche Gewebearten sind vor oder während des Programmablaufes möglich.

Für weitere technische Fragen stehen Ihnen die ILSA Berater als Ansprechpartner zur Verfügung.

Ein Anruf genügt!

Kostenpositionen auf dem Prüfstand

Im Rahmen meiner gutachterlichen Tätigkeiten im Bereich der Betriebsstruktur- und Kostenuntersuchungen ist das Thema Kosten und Preise ständig von erheblicher Bedeutung.

Viel zu oft kann ein nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen kalkulierter und benötigter Leistungspreis am Markt nicht durchgesetzt werden.

Die genannte Situation macht es erforderlich, sämtliche Kostenpositionen zur Wäschebearbeitung immer wieder auf den Prüfstand zu setzen, das heißt die jeweilige Kostenhöhe in allen Einzelfällen zu durchleuchten. Nur hierdurch ist sicherzustellen, dass der Kostensatz pro Kilogramm oder Stück zusammen mit dem Angebotspreis von nicht erforderlichen Kostenbelastungen frei bleibt. Es ist selbstverständlich, dass durch diese Maßnahme sowohl die Wettbewerbsfähigkeit als auch das Ertragsergebnis positiv zu beeinflussen sind.

Zur Verdeutlichung vorstehender Feststellungen werden nachfolgend die Untersuchungs- und Erfolgsergebnisse von zwei durchgeführten Betriebsstruktur- und Kostenuntersuchungen im Einzelnen erläutert. Zur Erstuntersuchung kam ein Wäschereibetrieb mit einer Leistungshöhe von 8,3 Tonnen Wäsche pro Schicht. Die Abnehmer bestanden ausschließlich aus Krankenhäusern und Altenheimen, ohne personenbezogene Wäsche.

Gemäß vorausgegangener intensiver Betriebsablauf- und Kostenuntersuchung im Hinblick auf eine Ergebnisverbesserung kam nach der Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen sechs Monate später eine zweite gutachterliche Kostenfindung zur Durchführung.

Die Ergebnisverbesserung wurde möglich, weil sieben der insgesamt elf Kostenpositionen positiv beeinflusst werden konnten. Nachfolgend die Einzelheiten.

Position 1 — Personalkosten:

Hier wurde gemäß des Vorschlages der Anteil der Teilzeitkräfte innerhalb der Vollstellen zur Flexibilitätserhöhung um 30 Prozent erhöht mit dem Ergebnis einer leichten Personalkürzung. Gleichzeitig wurden verschiedene Arbeitsabläufe optimiert.

Position 3 — Wasser- und Abwasserkosten:

Hier wurden die gutachterlich festgesetzten Abwasserreduzierungskosten in Ansatz gebracht. Des Weiteren erfolgte eine Optimierung der Waschprozesse mit dem Ergebnis der Wasserreduzierung pro Kilogramm-Wäsche.

Position 4 — Waschmittelkosten:

Hier wurde das gutachterlich erstellte Modell zur Berechnung und Zahlung der Waschmittelkosten auf der Basis der bearbeiteten Menge in Ansatz gebracht. Gleichzeitig konnte die Chargenauslastung der Waschanlagen von 86 Prozent auf 91 Prozent erhöht werden.

Position 5 — Dampfkosten:

Eine leichte Rückführung der Dampfkosten konnte sowohl durch die Erhöhung der Waschleistung pro Maschine als auch durch eine gestiegene Auslastung beispielsweise der zur Verfügung stehenden Mangleleistung erreicht werden.

Position 7 — Wartungskosten:

Die leichte Rückführung der Kosten war möglich, weil ein beschäftigter Wäscher mit Elektrikerausbildung verstärkt in den Wartungs- und Reparaturbereich eingebunden und somit die Leistung von Fremdfirmen zurückgeführt werden konnte.

Position 8 — Transportkosten:

Die gesamte Transportplanung wurde mit dem Ergebnis der Transportoptimierung neu gestaltet. Leer- und Extrafahrten konnten verringert werden.

Position 11 — Kapitalkosten:

Die Durchrechnung der Kapitalkosten ergab eine leichte Kostenrückführung. Insgesamt konnten die Kosten für die Jah-

Dieter
Zimmermann
ist
Sachverständiger
für das Textil-
reinigungswesen
Telefon:
0 22 34/8 16 99



resmenge in Höhe von 2058400 Kilogramm Wäsche, bei 248 at, um 0,09 Euro pro Kilogramm um rund 185000 Euro pro Jahr zurückgeführt werden.

Bei der Beurteilung der Position 1 (Personalkosten) ist zu vermerken, dass hier für sämtliche geeignete Arbeitsplätze gutachterliche Leistungsvorgaben in Kraft gesetzt wurden.

Zusammenfassend ist festgestellt:

- Als Ergebnis der sachverständigen Untersuchungen konnten sowohl die Kosten zurückgeführt als auch die Ertragsituation verbessert werden.
- Der letztlich in Rede stehende Kostensatz pro Kilogramm Krankenhauswäsche in Höhe von 0,87 Euro kann als Kalkulationsbasis in Betracht gezogen werden.
- Der zu vereinbarende Leistungspreis ist generell an der betriebsbezogenen Vollkostenkalkulation zu orientieren.

Ergebnis II

Zweite gutachterliche Kostenfindung

	Kosten (vorher)	Kosten (nachher)
1. Personalkosten:	0,47 Euro	0,45 Euro
2. Stromkosten:	0,03 Euro	0,03 Euro
3. Wasser- und Abwasserkosten:	0,06 Euro	0,04 Euro
4. Waschmittelkosten:	0,05 Euro	0,04 Euro
5. Dampfkosten:	0,07 Euro	0,06 Euro
6. Zubehörcosten:	0,02 Euro	0,02 Euro
7. Wartungskosten:	0,04 Euro	0,03 Euro
8. Transportkosten:	0,04 Euro	0,03 Euro
9. Verwaltungskosten:	0,05 Euro	0,05 Euro
10. Sonstige Kosten:	0,02 Euro	0,02 Euro
11. Kapitalkosten	0,11 Euro	0,10 Euro
= Gesamtkosten pro kg	0,96 Euro	0,87 Euro

Resultat:

Die Zweituntersuchung ergab einen Kostensatz pro Kilogramm Wäsche in Höhe von 0,87 Euro.

BÜFA-Schutz vor UV-Strahlen **SUN-BLOCKER** für Textilien

Für die erhebliche Verbesserung der Sonnenschutzfunktion von Textilien sorgt das neue BÜFA SUN BLOCK-System, das der Oldenburger Hilfsmittelanbieter der professionellen Textilpflege zur Verfügung stellt. Die BÜFA Reinigungssysteme GmbH & Co. KG liefert damit ein innovatives Textilpflegekonzept und allen Betrieben die Möglichkeit, gerade jetzt eine sinnvolle Serviceleistung im Sinne des Gesundheitsschutzes für ihre Kunden anbieten zu können.

Wenn es Sommer ist und die Sonne scheint, ist das ein Grund für gute Laune. Mit der zunehmenden Zerstörung des schützenden Ozongürtels der Erde können wir Menschen die Sonnenstrahlen jedoch schon lange nicht mehr unbefangen genießen. Das Risiko der durch die UV-Strahlung entstehenden Hauterkrankungen hat weltweit zugenommen.

Die UV-Strahlen dringen tief in die Haut ein und verursachen zunächst den Sonnenbrand, ein Alarmsignal der Haut. War dieser in der Vergangenheit eher wegen seiner unangenehmen Nebenerscheinungen wie Brennen oder Hautjucken gefürchtet, so warnt er heute vor weiteren möglichen Folgen wie chronische Hautkrankheiten oder die Ausbildung von Hautmelanomen, dem Hautkrebs.

Besonders betroffen sind vor allem hellhäutige Menschen. Nach Aussagen der internationalen "Skin Cancer Foundation" besteht beispielsweise für ca. 66 % der hellhäutigen Australier die Gefahr an Hautkrebs zu erkranken. Allerdings, das unterstreicht auch die Firma BÜFA, sei dies kein spezifisch australisches Problem.

Der Sonnenschutz durch Cremes ist für die meisten Menschen eine Selbstverständlichkeit und vor allem im Urlaub ein tägliches Ritual. Die Schutzfunktion der Bekleidung, so BÜFA, werde allerdings allgemein stark überschätzt.

Der Sonnenschutz der Kleidung ist abhängig von der Gewebekonstruktion, je dichter das Gewebe, um so besser der Schutz. Auch die Faserart spielt eine Rolle, Wolle schützt besser als Baumwolle, und die Tatsache, ob die Textilien feucht oder trocken sind. Nasse Textilien lassen die UV-Strahlung ungebremst hindurch. So ist der Sonnenschutz der Kleidung sehr unterschiedlich ausgeprägt und gerade bei luftiger, leichter Sommergarderobe oft gering. Darüber hinaus reduziert er sich stark mit zunehmendem Feuchtigkeitsanteil wie Schweiß.

Seit geraumer Zeit wird bei der Herstellung von Textilien daher ein erhöhter Wert auf den UV-Schutz gelegt. Die "Internationale Prüfungsgemeinschaft für angewandten UV-Schutz" hat auf der Basis einer australisch-neuseeländischen Norm ein Prüfverfahren für die Kennzeichnung von UV-geschützten Textilien ent-

wickelt. Die Forschungsinstitute Hohenstein, das Österreichische Textil-Forschungsinstitut in Wien und das schweizerische Textilprüfungsinstitut "Testex" in Zürich haben den UV-Standard 801 entwickelt. Angelehnt an den Schutzfaktor von Sonnencremes ermöglicht der Schutzfaktor eine einfache Kalkulation über die Aufenthaltsdauer im Freien.

Speziell für die professionelle Textilpflege hat BÜFA ein System entwickelt, das die Kleidung bei der Textilreinigung mit einem wirksamen Sonnenschutz ausrüstet. "Dabei erfordert BÜFA-SUN-BLOCK keinen zusätzlichen Arbeitsaufwand", erklärt das Unternehmen. "Der UV-Filter ist Bestandteil eines Spezialreinigungsverstärkers bzw. Spezialwaschmittels. Die gesamte Sommergarderobe kann damit ausgerüstet werden."

Durch die Produkte "Secapur Sun-Block" für Per, "Benzapon Sun-Block" für KWL und "Oldopal Sun-Block" für Wasser werde die UV-Durchlässigkeit deutlich reduziert. Untersuchungen des UPF (Ultraviolet Protection Standard) durch die Hohensteiner Institute haben das System bestätigt. Auch bei nasser Kleidung, so BÜFA, bleibe der UV-Schutz weitgehend erhalten. Unverändert bestehen blieben auch Tragekomfort und Atmungsaktivität der Garderobe.

(Weitere Informationen: www.buefa.de)

Secapur SunBlock
Benzapon SunBlock
Oldopal SunBlock

BÜFA

**SunBlock –
Der echte Vorteil
für Sie und Ihre
Kunden.**

Bieten Sie die
Textilpflege jetzt mit
UV-Schutz an!

Plakate und Flyer
stehen für Ihre
Kundenwerbung zur
Verfügung!

WELTNEUHEIT

BÜFA
Reinigungssysteme
GmbH & Co. KG
August-Hörken-Straße 20
D-26125 Oldenburg
Telefon: 0441/93 17-251
Telefax: 0441/93 17-100
<http://www.buefa.de>

Die ewige Diskussion: "Selber Waschen oder reinigen lassen?"

Diese Frage stellen sich die potentiellen Kunden der Textilpflege vermutlich vor jedem Gang in die Reinigung, und es bleibt sicherlich der Wunsch aller Textilpflegeprofis, diese Frage möge stets mit der eindeutigen Aussage beantwortet werden: **Natürlich in die Reinigung!**

Die Frage, ob man ein Kleidungsstück selber wäscht oder vom Textilpflegeprofi reinigen lässt, hängt natürlich in erster Linie von seiner Materialbeschaffenheit ab, so das Forschungsinstitut Hohenstein, Bönningheim, in seinen Informationen. Darüber hinaus spielen modische Aspekte eine wichtige Rolle. Elegante, hochwertige Garderobe wie Blazer, Kostüme oder (Hosen-)Anzüge in natürlichen Stoffqualitäten aus Wolle, Seide, Leinen oder Baumwolle und deren Mischungen gehören auf jeden Fall in professionelle Hände, das wissen auch die meisten Kunden.

Vor allem aber steht vor der Frage ob "selber waschen oder reinigen lassen?" aber die Kundenaufklärung. Informierte Kunden, die wissen, was mit ihrer Kleidung in der Haushaltswäsche passieren bzw. wie die professionelle Textilpflege mögliche Schäden verhindern kann, gehen mit dieser Auseinandersetzung zweifelsohne ganz anders um.



Wesentliche fachliche Argumente des Forschungsinstitutes Hohenstein:

- Die bei Wasserkontakt typischerweise auftretende Quellung von Naturfasern führt erfahrungsgemäß zu irreversiblen Maßänderungen. Für solche Textilien ist deshalb eine Lösemittelbehandlung die geeignetere Reinigungsmethode. Vor allem bei Wolle und Seide, die in hochwertiger Oberbekleidung wieder bevorzugt verarbeitet werden, schützt die Reinigung mit einem Lösemittel nicht nur

vor dem Einlaufen, sondern erlaubt durch die geräumigen Reinigungsströmen auch eine besonders schonende Pflege.

- Um Verfärbungen und Ablösungen zu vermeiden, gehören Kleidungsstücke mit kräftigen Farben und den wieder sehr beliebten Drucken ebenfalls in die Textilreinigung. Dies trägt entscheidend zum Werterhalt bei, auch wenn die Teile unter Umständen laut Pflegekennzeichnung gewaschen werden dürfen.
- Im Gegensatz zu Naturfasern sind Textilien aus synthetischen Fasern grundsätzlich für eine Waschbehandlung ebenso gut geeignet wie für die Pflege in den Lösemitteln der Textilreinigung. Bei bestimmten Ausrüstungen, Färbungen oder Drucken können aber Einschränkungen hinsichtlich Waschbarkeit oder Reinigungsbeständigkeit bestehen. Auskunft über die Pflegeeigenschaften geben in diesem Fall die Pflegekennzeichen.
- Bei der Frage selber waschen oder reinigen lassen ist die Sauberkeit natürlich das wichtigste Entscheidungskriterium, so das Forschungsinstitut Hohenstein. Für elegante und hochwertige Outfits wie Businessgarderobe steht sicherlich der Aspekt der Werterhaltung im Vordergrund. Ein bedeutendes Argument für die professionelle Textilpflege: Dieser Werterhalt wird vor allem durch das perfekte Finish der Garderobe gesichert.

Dienstleistung Textilpflege transparenter machen:

Was macht die Reinigung mit meinen Textilien?

Die Arbeitsabläufe in einer Textilreinigung bleiben den Augen des Kunden in aller Regel verborgen. Weil das so ist, gibt es vielerlei Spekulationen, wie die Textilpflegeprofis die Kleidungsstücke pflegen. Die Dienstleistung Textilpflege sollte jedoch für alle Verbraucher nachvollziehbar sein, damit sie schließlich vom Kunden auch als qualitativ und fachlich hochwertige Dienstleistung gewertet werden kann.

Die Vorstellung, dass die Ware im Textilpflegebetrieb nur eben in die Reinigungsmaschine gesteckt werden muss und dann wieder "fertig" heraus kommt, ist immer noch weit verbreitet. So ist es nicht zuletzt die Aufgabe der Betriebe, ihre Leistungen transparenter zu machen und sie dadurch aufzuwerten.

Auf diesen wesentlichen Aspekt der Imagepflege weist auch das Forschungsinstitut Hohenstein, Bönningheim, hin. Die Kunden sollen und müssen es wissen: Es bedarf eines umfangrei-

chen Fachwissens über die Materialien und ihre Pflegeeigenschaften sowie handwerklichen Geschicks, insbesondere, wenn es um die manuelle Entfernung von Flecken geht.

Sicherlich wollen nicht alle Kunden den exakten Arbeitsablauf und technische Details wissen, sicherlich alle reagieren aber mit Sicherheit positiv, wenn die Mitarbeiter/innen im Betrieb stets bereit sind, über diese offen aufzuklären. Wissenswert für die Kunden ist vor allem auch die Information über die Pflegekennzeichnung der Textilien, dass Textilien, die vom Hersteller mit dem Pflegehinweis "P" gekennzeichnet sind, mit dem Lösemittel Perchloroethylen behandelt werden dürfen, und solche, die den Hinweis "F" tragen, in der Regel nur mit KWL (Kohlenwasserstofflösemittel) gereinigt werden. Ist ein Pflegekennzeichen eines Kleidungsstücks mit einem "W" innerhalb eines Kreises oder mit einem Waschbottich versehen, so ist es möglich, das

Teil auch mit Wasser zu reinigen. Das Wissen über diese Pflegehinweise ist schließlich für den Kunden eine wichtige Entscheidungshilfe bei der Frage, ob er seine Garderobe wäscht oder reinigen lässt.

Ganz wichtig in diesem Zusammenhang bleibt die Kundeninformation: Im Textilpflegebetrieb wird auch "waschbare" Kleidung fachgerecht gepflegt. Das wissen tatsächlich längst noch nicht alle Kunden. Ein echtes Aushängeschild für die Qualität eines Textilpflegebetriebes ist schließlich ein perfektes Finish der Oberbekleidung. Dass Bügeln mit viel Arbeit verbunden ist, wissen die meisten. Dass fachgerechtes Finishen mit Hightech-Geräten darüber hinaus die Langlebigkeit der Textilien erhöht, muss sicherlich immer wieder deutlich gesagt werden.

(Quelle: Informationen des Forschungsinstituts Hohenstein)

Hohenstein bestätigt den Trend:
Oberhemden vom Textilpflegeprofi
Kundenvorteil: Zeit- und Kostenersparnis

Hemden sind ein Mode-Klassiker und für Geschäftskleidung unerlässlich. Das betont auch das Forschungsinstitut Hohenstein, Bönningheim. Das passende Hemd zum edlen Anzug rundet das Erscheinungsbild ab; vorausgesetzt, es ist entsprechend gereinigt und gebügelt.

Damit unterstreicht das Hohensteiner Institut die Bedeutung der professionellen Hemdenpflege für Textilpflegebetriebe und den sicheren Trend für die Zukunft, dem sich die Firma **ILSA** Deutschland mit ihren Bemühungen für ihre Kunden schon lange verschrieben hat.

Ein entscheidender Vorteil, den der Oberhemdenservice einer Textilreinigung gegenüber der Haushaltswäsche bietet, das betonen auch die Hohensteiner Informationen, ist in diesem Zusammenhang das perfekte Finish: Die Hemden werden vom Textilpflegeprofi nicht nur sauber gewaschen, sondern auch ordentlich gebügelt – vielfach noch von Hand, was natürlich seinen Preis hat.

Wesentlich preiswerter sind moderne Finishlösungen, die speziell auf den Hemdenservice zugeschnitten sind. Mit ihrer Hilfe können Textilpflegebetriebe "die Oberhemden vom Profi" zu einem vernünftigen Preis schrankfertig ausliefern.

Die Kunden müssen bei der Abgabe der Hemden lediglich entscheiden, ob sie diese auf einem

Bügel hängend oder exakt zusammengelegt abholen möchten. Für jemanden, der geschäftlich viel unterwegs ist und für längere Zeit aus dem Koffer leben muss, ist das sauber gefaltete Hemd sicherlich die Lösung der Wahl. Immer häufiger, so schreibt Hohenstein, wünschen die Kunden allerdings die Auslieferung der Hemden auf einem Bügel. Dies hat den Vorteil, dass eventuelle Legeknitter wegfallen und die Hemden einfacher aufgeräumt werden können.



Als wichtiges Plus für den Textilpflegekunden nennt das Forschungsinstitut vor allem aber die Zeiterparnis. "Sie ist ein echtes Verkaufsargument", bestätigt auch ILSA Deutschland. Es ist ein Erfahrungswert, so rechnet Hohenstein: Das Bügeln eines Hemdes – je nach Material – dauert bis zu zehn Minuten,

bei zehn Hemden sind dies schon fast zwei Stunden Bügelzeit. Veranschlagt man den Stundensatz einer Haushaltshilfe mit ca. € 10, so muss man für diese Tätigkeit rund € 20 bezahlen. Der Profi in der Textilreinigung bietet den Hemdenservice mit der Dämpfpuppe meist weit unter zwei Euro pro Stück an.

Diese Rechnung geht also auf für den Kunden, vor allem dann, wenn er sich bei seinem Textilpflegebetrieb gleich ein "Hemden-Abo" holt, eine Zehner- oder Zweihundzwanziger-Karte beispielsweise. Das lohnt sich vor allem für den Textilpflegebetrieb, der damit einen kostengünstigen Service bietet und weiß, sein Kunde wird auch das nächste Hemd wieder in seinen Betrieb bringen... vorausgesetzt, die Qualität stimmt.



(Weitere Informationen des Forschungsinstitutes Hohenstein, Bönningheim, zu diesem Thema im Internet unter www.textilecare.de)

Die abgebildeten Plakate und Hemden-Abokarten erhalten Sie bei: Marketing Service M. Schwarz Rotdornweg 32 – D-49326 Melle Telefon 0 54 22 / 4 21 57 Fax 0 54 22 / 95 91 13 e-mail: info@ms-schwarz.de ab 23. Juli 2002 auch online unter: www.ms-schwarz.de

Junag der "ANDERE" Schnelldampferzeuger
www.dampferzeuger.de
 Tel. 0049 (0) 6203-494444 · Fax 0049 (0) 6203-4944 45

Heiner Beckwilm von der Jüke Systemtechnik GmbH informiert: KWL-Konzentrationsmesstechnik in der chemischen Reinigung

Seit dem Inkrafttreten der 2. BimschV am 1. Juli 1986 und der Verschärfung vom 1. März 1991 ist der Einsatz von Konzentrationsmessgeräten im Bereich der Chemischen Reinigungen bei Verwendung bestimmter Lösemittel vorgeschrieben. Erstmals wurden allgemeine Grenzwerte für chlorierte Lösemittel-Emissionen in der Abluft festgelegt. Dieser von Maschinenhersteller und Reiniger gleichermaßen wenig geliebte, weil kostentreibende Umstand hat neben dem sicherheitstechnischen Aspekt sicherlich auch mit zu der heute wieder bestehenden öffentlichen Akzeptanz beim Einsatz von PER in Chemischen Reinigungen beigetragen. Mittlerweile gelten mit der VOC auch für die KWL-Lösemittel entsprechende Vorschriften und so müssen auch in diesem Bereich der Chemischen Reinigungen Lösemittelemissionen und -konzentrationen ermittelt und überwacht werden. Was über ein Jahrzehnt in der Regel problemlos bei PER funktioniert hat, kann allerdings nicht ohne technische Schwierigkeiten auf KWL übertragen werden. Dieser Artikel soll zeigen, dass mit der Forderung einer sicheren KWL-Konzentrationsmessung die Anforderungen an das Mess-System nicht eben geringer geworden sind. Im Gegenteil, die Messlatte für Hersteller und Betreiber liegt höher als jemals zuvor.

Für den Anlagenbetreiber, der sich im Falle einer Neuinvestition für PER oder KWL entscheiden muss, lohnt sich an dieser Stelle möglicherweise ein kleiner Seitenblick auf die doch nicht unwesentlichen Unterschiede zwischen PER und KWL aus messtechnischer Sicht.

KWL und PER – In Theorie ...

Perchloräthylen ist eine klare, unbrennbare, geschmacklose Flüssigkeit mit einem Siedepunkt von 121° C, die sich ab einer Temperatur von 150° C zu zersetzen beginnt. Der Siedepunkt der KWL dagegen liegt im Bereich um 70° C, liegt also deutlich tiefer. Im theoretischen Ansatz unterscheidet sich eine Messung von KWL nicht wesentlich von einer PER-Messung. Wenn man als Nachweisprinzip auf die bewährte Infrarottechnologie zurückgreift, die in beiden Fällen verwendet werden kann, so hängt die gemessene Konzentration in beiden Fällen von der Anzahl der Gasteilchen ab, die von der Mess-Stelle in eine Küvette gepumpt und von Licht durchstrahlt wird.

... und in der Praxis

Der Umstand, dass KWL bereits bei Temperaturen um 70° C kondensieren, verhindert allerdings nachhaltig, dass man z.B. ein PER-Messgerät einfach auf KWL "umbauen" kann. Umfangreiche Versuche mit verschiedenen Probenahmetechniken zeigen, dass jede noch so kleine Kältefalle, und das heißt ein Bereich von unter 70° C sofort zu massiven Kondensationen führt. Der Aufwand, der getrieben werden muss, um eine Heizleitung inklusive Anschlüssen nachhaltig vor Kondensationen zu schützen ist immens. Eine vollständig beheizter Messgasschlauch steht hier nur am Anfang aller Bemühungen. Für die Gasführung innerhalb des Messgerätes gelten dieselben Randbedingungen. Dringt beispielsweise durch nicht ordnungsgemäßen Betrieb der Maschine noch flüssiges Lösemittel in das Messgerät ein, so muss sichergestellt werden, dass dieses Kondensat möglichst rasch verdunstet und damit das Gerät verlassen kann. Ist das innerhalb gewisser Grenzen nicht möglich, so ist eine sichere Konzentrationsüberwachung unmöglich und das Gerät muss eine Störung signalisieren. An dieser Stelle wird deutlich, dass sich die durch die chemisch-physikalischen Eigenschaften von KWL bedingten Probleme bei der Probenahme nur lösen lassen, wenn der Aufbau des Messgerätes der Problemstellung angepasst wird.

Verschleppungen

Beheizte Messleitungen werden überflüssig, wenn das Gerät selbst im Luftstrom der Maschine arbeiten kann. Befinden sich außerdem sämtliche Gaswege vor der Küvette und die Küvette selbst in einem beheizten Metallblock, so entfallen die meisten aus der Kondensation während der Probenahme entstehenden Probleme. Verschleppungen von Konzentrationen und dadurch u.U. verlängerte Chargenzeiten werden wirksam unterdrückt.

Die nebenstehende Abbildung ① zeigt den schematischen Aufbau eines derartigen Messgerätes.

(Quelle: Jüke Systemtechnik GmbH, Altenberge, Metatron II):

VOC

Die VOC in der Fassung des Beschlusses des Bundeskabinetts vom 15. Au-

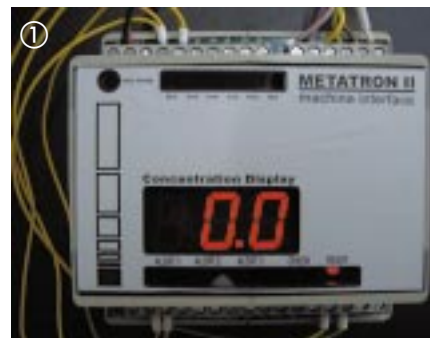
gust 2001 begrenzt ebenso wie seit 1989 die 2. BimSchV die "Emissionen flüchtiger organischer Verbindungen, die bei bestimmten Tätigkeiten und in bestimmten Anlagen bei der Verwendung organischer Lösungsmittel entstehen". Dies dient sowohl dem Schutz der Umwelt im Allgemeinen als auch der Bewahrung der Gesundheit des Einzelnen. Von Seiten des Gesetzgebers als gesundheitsgefährdend eingestufte Konzentrationen können bei ordnungsgemäßer Verwendung von Mess-Systemen wirksam vermieden werden.

Sicherheit ist oberstes Gebot

Prinzipbedingt kann es bei Verwendung von KWL unter Beteiligung von Sauerstoff zur Bildung von explosionsfähigen Gemischen kommen. Dieses Risiko wird in der Regel durch verfahrenstechnische Methoden nahezu ausgeschlossen. Um aber in jedem Fall eine sicherheitstechnisch zuverlässige letzte Kontrollinstanz zum Schutz von Kunden und Bedienern zu erhalten, sollte das laut VOC vorgeschriebene Messgerät auch eine Überschreitung der Explosionsgrenze sicher erkennen und die Maschine ohne Umwege stilllegen können. Nun ist natürlich bei der Konzeption eines Messgerätes, das unter Umständen Explosionen verhindern soll, besondere Sorgfalt angebracht.

Redundanz – denn doppelt hält besser

Um die Betriebssicherheit zu erhöhen, können alle wichtigen Sensoren und signalverstärkenden Schaltungen doppelt ausgelegt werden. Die auf diese Weise unabhängig voneinander gewonnenen Messwerte werden gegen-



einander geprüft. Treten deutliche Abweichungen voneinander auf, so wird entweder der Betrieb eingestellt oder aber, für den Fall das der defekte Kanal eindeutig bestimmbar ist, der Betrieb

mit einem Kanal fortgesetzt und gleichzeitig eine Serviceanforderung generiert.

Wachhund eingebaut

Nun befindet sich das Gerät zwar an optimaler Stelle für die Messung, die Verkabelung findet aber in aller Regel im Schaltschrank der Maschine statt. Zu diesem Zweck kann das Klemminterface vom Messgerät getrennt werden, und so direkt im Schaltschrank auf einer Hutschiene untergebracht werden. Schaltausgänge und digitale Eingänge zeigen ihren Zustand mit Hilfe von Leuchtdioden an, die aktuelle Konzentration wird mit Hilfe einer roten Siebensegmentanzeige ausgegeben. Die Verdrahtung und Inbetriebnahme wird dadurch vereinfacht und bleibt sehr übersichtlich.

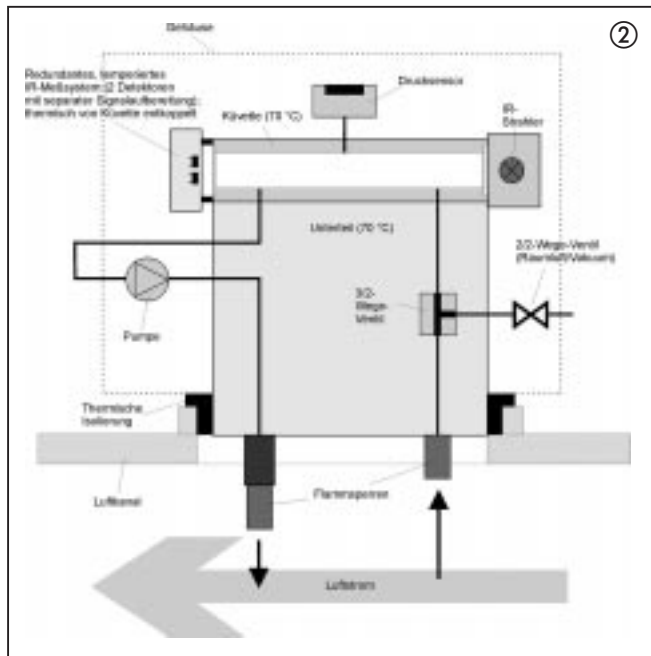


Abbildung ②: Beispiel für Klemminterface (Quelle: Jüke Systemtechnik GmbH, Altenberge)

Die Verbindung des Klemminterfaces im Schaltschrank mit dem Messgerät erfolgt über ein Sicherheitsprotokoll. Fällt die Verbindung für einen definierten Zeitraum aus, so schaltet das mit einem eigenen Mikrocontroller ausgestattete Interface selbstständig auf Störung. Eine solche, vom Messgerät unabhängige Kontrollinstanz wird auch als "Watchdog" bezeichnet. In gewisser Weise ist bei dieser Lösung also der Wachhund serienmäßig mit eingebaut.

Anbindung an die Maschine

Im Ernstfall ist jedoch aller technische Aufwand vergebens, wenn die Rückmeldung zur Maschine und damit eine

mögliche Notabschaltung nicht funktioniert. Hier genügt eine lose Aderendhülse in Verbindung mit der allgegenwärtigen Maschinenvibration, um eine einfache Zweidrahtverbindung funktionsunfähig zu machen. Daher werden derartige Alarmmeldungen in der Regel in den Sicherheitskreis der Reinigungsmaschine eingebunden, so dass eine Unterbrechung des Alarmkreises einen sofortigen Maschinenstopp bewirkt.

Eine entgeltliche Kontrolle, um sicherzustellen, dass die RM auch wirklich auf eine Alarmmeldung reagiert, erhält man jedoch erst, wenn der Zustand des zentralen Störrelais selbst an das Messgerät zurückgemeldet wird. Auf diese Weise kann das Messgerät nach dem Einschalten testweise einen Alarm auslösen und anschließend prüfen, ob das Störrelais der RM innerhalb einer bestimmten Zeit auf dieses Signal reagiert. Diese Variante liefert ein deutliches Mehr an Sicherheit.

fen, ob das Störrelais der RM innerhalb einer bestimmten Zeit auf dieses Signal reagiert. Diese Variante liefert ein deutliches Mehr an Sicherheit.

Normen, Richtlinien und Vorschriften

Nicht nur die Technik, auch die Bestimmungen im Umfeld technischer Gerätschaften haben sich in den letzten mehr als zehn Jahren deutlich verkompliziert. Europäische Normen und Standards für Produkte,

Produkthaftung und die Einführung von Qualitätssicherungssystemen haben die Entwicklung neuer Maschinen und Messgeräte für die Hersteller nicht eben einfacher und preiswerter gemacht; sie haben aber in den meisten Fällen zu qualitativ hochwertigeren und sicheren Produkten geführt.

So werden moderne Messgeräte systematisch gekapselt, Baugruppen galvanisch voneinander getrennt, Mess-Signale frühestmöglich digitalisiert um Störungen durch andere Geräte oder Maschinen abzuschirmen bzw. nicht selbst zu verursachen.

Vor dem Hintergrund immer schärferer Vorschriften und der Anforderung globaler Märkte müssen sich viele ältere, auch lang bewährte Mess- und Sicherheitssysteme und -geräte diesen aktuel-

len Anforderungen stellen. Viele von ihnen werden nach Übergangsfristen modifiziert oder grundsätzlich neu konzipiert werden müssen, manche werden in ihrer jetzigen Form ganz vom Markt verschwinden.

Fazit

Trotz gestiegener technischer Anforderungen an den Aufbau und die Qualität neuer Messgeräte im Allgemeinen und der erhöhten Schwierigkeit bei der Probenahme im Speziellen ist es gelungen, die vom Gesetzgeber geforderte Über-



wachung mit kompakten, der Aufgabenstellung angepassten Messgeräten zu erfüllen. Somit kann der sichere Betrieb von KWL-Anlagen mit Hilfe dieser Geräte als zusätzlicher, letzter Sicherheitsinstanz für die Zukunft gewährleistet werden.

Geeignete Messgeräte vorausgesetzt, kann die Überwachung von KWL-Maschinen aus messtechnischer Sicht nun ebenso problemlos wie die Messung von PER-Anlagen erfolgen.

Abbildung ③: Kompaktes KWL-Messgerät (Quelle: Jüke Systemtechnik GmbH, Altenberge)

Auszug anzuwendender Normen und Richtlinien

[1] EMV-Richtlinie geändert durch	89/336/EWG 91/263/EWG; 92/31/EWG; 93/68/EWG
[2] EN 61010-1	(VDE 0411) Sicherheitsbestimmungen für elektrische Mess- Steuer- Regel- u. Laborgeräte
[3] EN 50081-1	Fachgrundnorm Störaussendung
[4] EN 50082-1	Fachgrundnorm Störfestigkeit
[5] EN 50 054	"Elektrische Geräte für das Aufspüren und die Messung brennbare Gase"
[6] EN 50 057	
Niederspannungsrichtlinie geändert durch	73/23/EWG 93/68/EWG

Der Tipp für Ihre Kunden:

Saubere Lagerung der Wintergarderobe – Schutz vor Allergien

Auch im Sommer gibt es noch kühle Tage, dennoch sind dicke Jacken, Wintermäntel und Skipullover fürs erste aus dem Verkehr gezogen und - hoffentlich - sauber gereinigt für die nächste Wintersaison im Schrank verstaut. Leider, das

ACHTUNG! **Wollschädlinge!**

Motten
mögen
Flecken!



TIPP:

Lassen Sie Ihre Kleidung immer erst reinigen, bevor Sie sie weghängen!

wissen Textilpflegebetriebe aus Erfahrung, bringen viele Kunden ihre Wintergarderobe erst unmittelbar vor dem nächsten Herbst oder Winter in die Reinigung, um den schon lange liegen gebliebenen Schmutz entfernen zu lassen. Das ist dann natürlich wesentlich schwieriger und jeder Fachmann weiß: Auch wenn Wollpullover, Jacken oder Mäntel keine sichtbaren Flecken aufweisen, sollten sie grundsätzlich nur in sauberem Zustand den Sommer über im Schrank aufbewahrt werden. Dies ist nicht nur ein Gebot der allgemeinen Hygiene, sondern schützt die Textilien und trägt zu ei-

ner längeren Lebensdauer bei, rät auch das Forschungsinstitut Hohenstein, Bönningheim.

Machen Sie Ihre Kunden also darauf aufmerksam, dass es für sie ein Gewinn ist, wenn sie die im Laufe des Winters entstandene Flecken möglichst umgehend beseitigen lassen, da diese dauerhaft fixiert werden und sich nicht mehr entfernen lassen.

Es ist sicherlich auch eine Kundeninformation wert, darüber aufzuklären, dass sich beim Tragen von Kleidungsstücken Ablagerungen von Schweiß, Hautfett, Schuppen und Verschmutzungen auf den Textilien festsetzt, die man mit dem bloßen Auge nicht sieht, für die Kleidung jedoch schädlich sind. Diese Rückstände können Kleinstlebewesen, wie beispielsweise Hausstaubmilben, anlocken, die sich von ihnen ernähren, erklären die Hohensteiner Experten. Sie sind zwar in jedem Haushalt in- und außerhalb des Kleiderschranks zu finden, für empfindliche Menschen, die beispielsweise unter Allergien leiden, stellen sie allerdings ein ernsthaftes Problem dar.

Wissenswert, auch für Ihre Kunden: Die Stoffwechselprodukte der Milben erzeugen nicht nur einen dumpfen, muffigen Geruch, sondern führen bei Allergikern auch zu unangenehmen Symptomen und müssen deshalb von diesen gemieden werden.

Verschmutzungen und Rückstände auf getragenen Kleidungsstücken ziehen außerdem auch andere Schädlinge wie die Kleidermotte an. Die Larven der lichtscheuen Schrankbewohner bevorzugen dabei Woll- und Seidenstoffe sowie andere wertvolle Materialien aus edlen Tierhaaren. Sie sind die eigentlichen

Übeltäter, die beim Fressen von anhaftenden Rückständen Löcher in die befallene Kleidung beißen. Wer nicht aufpasst, hat schnell einen ruinierten Anzug oder einen zerlöcheren Cashmerepullover im Schrank. Da diese Schäden häufig erst nach

der Pflegebehandlung sichtbar werden und damit zu einer bösen Überraschung für den Kunden, kann dieser mit einer frühzeitigen Reinigung auf jeden Fall vorbeugen.

Geben Sie also Ihr Pflegerezept an Ihre Kunden weiter: Nur frisch gereinigte Kleidung gehört in den Schrank!

(Quelle: Informationen vom Forschungsinstitut Hohenstein)

Gebrauchsmaschinenmarkt

Günstige Angebote:

- MULTIMATIC S 320 KWL (m. Dest.), Füllmenge 16 kg, HD, Bj. 96
- UNION 320 KWL MARKANT V, (m. Dest.), Füllmenge 16 kg, EL, Bj. 97
- UNION 340 KWL MARKANT V, (m. Dest.), Füllmenge 17 kg, HD, Bj. 98
- UNION 400 KWL MARKANT V (m. Dest.), Füllmenge 20 kg, EL, Bj. 97
- UNION 480 KWL MARKANT V (m. Dest.), Füllmenge 24 kg, EL, Bj. 97
- UNION 500 KWL MARKANT V (m. Dest.), Füllmenge 25 kg, HD, Bj. 98
- 2 Böwe P 525 Füllmenge je 12,5 kg, HD, Bj. 90
- Böwe P 532, Füllmenge 16 kg, HD, Bj. 90
- 2 Böwe P 540, Füllmenge 20 kg, EL, Bj. 94
- Firbimatic Theorema 384, Füllmenge 18 kg, EL, Bj. 97
- MULTIMATIC M 320 S, Füllmenge 16 kg, EL, Bj. 93
- MULTIMATIC PHOENIX 320, Füllmenge 16 kg, HD, Bj. 93
- MULTIMATIC PHOENIX 360, Füllmenge 18 kg, HD, Bj. 93
- MULTIMATIC PHOENIX 480, Füllmenge 25 kg, HD, Bj. 92
- MULTIMATIC PHOENIX 640, Füllmenge 32 kg, HD, Bj. 95
- MULTIMATIC PHOENIX 1000, Füllmenge 50 kg, HD, Bj. 95

Das komplette aktuelle Gebrauchsmaschinen-Angebot von ILSA Deutschland finden Sie im Internet unter www.ilsa-d.de.



... bringt's auf den Punkt.

ILSA
Deutschland GmbH
Gerdener Str. 71
D-49324 Melle

Tel. 0 54 22/10 00 · Fax 0 54 22/1 00 48
www.ilsa-d.de · e-mail: info@ilsa-d.de

SCHIBENSKY

Wir liefern preisgünstig und schnell:

- Maschinen und Geräte für Ihre Bügelei
- Ersatzteile, Betriebsmittel und Zubehör
- Wäscherei-Maschinen
- Sondermaschinenbau
- Gebrauchsmaschinen

Unser Kundendienst hilft Ihnen gern!

SCHIBENSKY GmbH Gutenbergstr. 7, 28816 Stuhr
Tel. 0421 - 56784 · Fax 0421 - 56785
<http://www.schibensky.de> · hjs@schibensky.de

Forschungszentrum Hohenstein informiert:

Relativ wenig Reklamationsfälle in der Textilpflege Problematisch: Beschichtete Materialien

In Deutschland werden jährlich rund 300 Millionen Kleidungsstücke in Textilpflegebetrieben gereinigt. Gemessen an dieser Stückzahl, nehmen sich die durchschnittlich etwa 8.000 Reklamationsfälle pro Jahr, in denen ein vereidigter Sachverständiger bestellt werden muss, um die Ursache von aufgetretenen Schäden zu klären, sehr gering aus, informiert das Forschungsinstitut Hohenstein, Bönningheim. Es sind nur 0,03 Promille.

Jedes Jahr werten die Experten des internationalen Textilforschungszentrums Hohensteiner Institute die von den Sachverständigen festgestellten Reklamationsursachen aus. Die von Textilingenieurin Eugenie Bockelmann für das Jahr 2000 erstellte Schadensfallstatistik bestätigt erneut den bereits seit einigen Jahren erkennbaren Trend, dass bei modischen Artikeln immer häufiger die Materialbeschaffenheit der Grund für Mängel an Textilien ist.

Von allen überprüften Reklamationen waren 42 % auf materialbedingte Ursa-

chen zurückzuführen. Dagegen sind nur 19,3 % durch eine nicht sorgfältige Behandlung im Reinigungsbetrieb entstanden. Bei den restlichen 39,7 % waren 3 von 4 Reklamationsfällen Gebrauchsschäden, die durch eine Pflegebehandlung erst deutlich sichtbar wurden.

Farbveränderungen und Verfärbungen von Textilien werden nach wie vor am häufigsten als Reklamationsursache genannt. Der Grund dafür ist meist eine mangelnde Reinigungsbeständigkeit, die für die Veränderungen des Warenbildes verantwortlich ist.

Textilpflegebetriebe sollten ihre Kunden darauf aufmerksam machen, schon beim Kauf eines Kleidungsstücks darauf zu achten, dass es mit einer Pflegekennzeichnung versehen ist, die über die Materialzusammensetzung und geeignete Pflegemethoden informiert. So lassen sich von vornherein viele Schäden vermeiden, besonders auch bei kleinen, nicht textilen Accessoires, wie Perlen und Pailletten, die oftmals einem Kleidungsstück erst seine modische

Note verleihen, dieses aber komplett unbrauchbar machen können, wenn sie nicht reinigungsbeständig sind, unterstreicht die Hohensteiner Expertin.

Ein gravierender Anstieg von Reklamationen ist bei beschichteten Materialien zu verzeichnen; hier haben die ermittelten Fälle um mehr als das Doppelte zugenommen. Ursache für diese Zunahme, so Eugenie Bockelmann, ist die Verarbeitung einer Vielzahl von beschichteten und gebondeten (mehrschichtigen) Textilien, bei denen von den Herstellern die Pflegeeigenschaften nicht immer ausreichend geprüft wurden. Oft weisen die Beschichtungen dieser Kleidungsstücke allein aufgrund ihrer Zusammensetzung eine ungenügende Reinigungsbeständigkeit auf, können aber auch durch Gebrauchseinwirkungen und Alterung empfindlich gegenüber den Einflüssen einer Pflegebehandlung in der Textilreinigung werden.

(Quelle: Informationen des Forschungsinstitutes Hohenstein)

Sie wollen Kosten sparen und effektive Werbung machen? Mit der Bügel-Recycling-Box erreichen Sie beides!

Sie haben auf drei Seiten der Box hervorragende Werbeflächen (vorne 2 Flächen 14 x 22 cm, auf der Rückseite 8 x 42 cm) die Ihre Kunden zu Hause daran erinnert, zu Ihnen zu kommen.

Gleichzeitig werden alle Drahtbügel gesammelt und zurückgebracht. Die robuste Box ermöglicht einen drei- bis vierma-



ligen Sammelzyklus - das haben unsere Tests ergeben. Bei jedem Zyklus erhalten Sie zwischen 30 und 35 Drahtbügel zurück.

Ist das etwa nichts?

Im Interesse der Kundenbindung sollten Sie den "Bügelssammler" belohnen, z.B. mit einem Gutschein für die kostenlose Pflege eines Hemdes oder einer Hose.

Wir bieten Ihnen drei Möglichkeiten die Boxen einzusetzen:

1. Sie bestellen neutrale Bügel-Boxen und nutzen die Werbeflächen individuell. Mindestbestellmenge 10 Stück.

2. Sie bestellen neutrale Bügel-Boxen mit einem Aufkleber-Set (mit Aufdruck nach Ihren Wünschen) für jede Box. Mindestbestellmenge 50 Stück.

3. Sie bestellen Ihre individuell bedruckten Bügel-Boxen. Mindestbestellmenge 500 Stück.

Unser günstiges Angebot für Bügel-Recycling-Boxen:

1. Neutrale Bügel-Recycling-Boxen - ohne Aufkleber-Set:

bei Abnahme bis 50 Stück per Stück €	1,95
bei Abnahme bis 100 Stück per Stück €	1,25
bei Abnahme bis 150 Stück per Stück €	1,15
bei Abnahme bis 200 Stück per Stück €	1,10

2. Aufkleber-Set: (nach Ihrem Wunsch 1-farbig bedruckt)

bei Abnahme von 50 Stück per Set €	2,62
bei Abnahme von 100 Stück per Set €	1,54
bei Abnahme von 150 Stück per Set €	1,18

bei Abnahme von 200 Stück per Set € 1,01
3. Individuelle Bügel-Boxen: (nach Ihrem Wunsch 1-farbig bedruckt)

bei Abnahme von 500 Stück per Stück €	2,61
bei Abnahme von 1000 Stück per Stück €	1,86
bei Abnahme von 1500 Stück per Stück €	1,62
bei Abnahme von 2000 Stück per Stück €	1,48
bei Abnahme von 2500 Stück per Stück €	1,38
bei Abnahme von 3000 Stück per Stück €	1,28

Bei größeren Abnahmemengen fragen Sie nach dem Preis.

Alle Preise zuzügl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten.

Bestellungen an:

ILSA Deutschland GmbH

Tel. 0 54 22 / 10 00

Fax 0 54 22 / 1 00 48

e-mail: info@ilsa-d.de oder

Marketing Service M. Schwarz

Tel. 0 54 22 / 4 21 57

Fax 0 54 22 / 95 91 13

e-mail: info@ms-schwarz.de

ab 23. Juli 2002 auch online unter

www.ms-schwarz.de