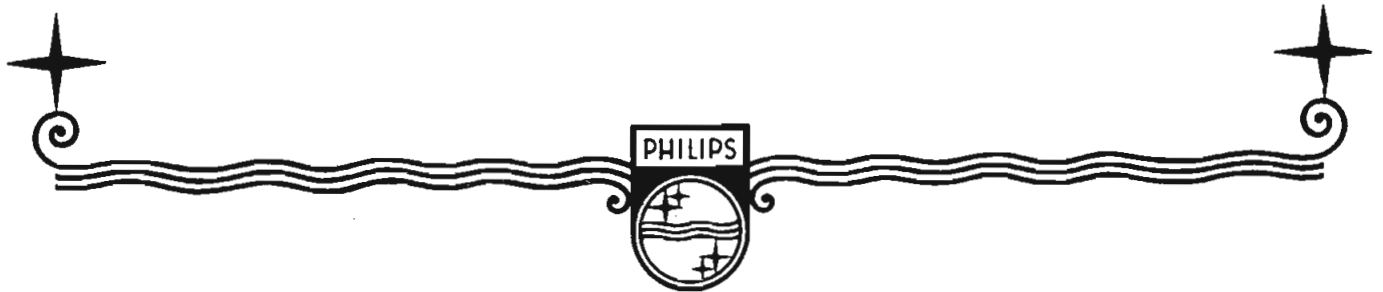


PHILIPS SERVICE MAANDBLAD



SERVICE

Een goed begrip van hetgeen onder „service” moet worden verstaan is een vereiste, als men service wil verlenen.

Wat betekent het woord „service”? Het is afkomstig uit de U.S.A. en zuiver vertaald betekent het „dienst”.

In de loop der jaren heeft het echter een geheel aparte inhoud gekregen, die men in het Nederlands het beste zou kunnen omschrijven door: dienstbetoon.

Hieronder verstaat men, het aan de klant aanbieden van zijn diensten, waarbij het geen vereiste is, dat de klant deze heeft gevraagd. Men voorkomt als het ware zijn wensen. Psychologisch heeft dit vele voordelen. Een ervan is, dat het meestal gelukt de klant gemakkelijker tevreden te stellen, dan het geval zou zijn als hij er om vraagt. Het volgende is hiervan een voorbeeld.

De klant komt een nieuw toestel bij u kopen. Tijdens het gesprek vertelt u hem, dat u even de monteur langs zult sturen om na te gaan of de antenne enz. in orde zijn. Terloops wijst u hem er op, dat een en ander zo nodig billijk in orde zal worden gebracht en dat de monteur dan tevoren prijsopgave zal geven.

Neem eens aan, dat u dit niet afspreekt, het toestel bezorgt en na de aansluiting tot de conclusie komt, dat de antenne niet in orde is. In de eerste plaats is de demonstratie van het toestel een mislukking en u moet de klant er van trachten te overtuigen, dat niet het toestel maar de antenne de schuld is van de slechte ontvangst.

Bovendien moet u er hem dan nog op wijzen, dat de antennekosten in rekening worden gebracht. Het ligt voor de hand, dat in het laatste geval de atmosfeer niet gunstig is voor prettig zakendoen.

Een ander voorbeeld. De klant heeft een klacht. Hij zoekt u op, hetgeen voor hem meestal de nodige bezwaren met zich medebrengt (werktijden en winkelsluiting). Ook al is u er van overtuigd, dat zijn klacht ongegrond is, dan zal het

in veel gevallen niet gemakkelijk zijn, hem hiervan te overtuigen, zonder eerst de juistheid ter plaatse te hebben nagegaan.

Voorkomen moet worden, dat de klant onvoldaan vertrekt, want komt hij later nog eens terug dan heeft hij zich geestelijk er al tegen gewapend, dat hij zal worden afgescheept. Het zal nu veel moeilijker zijn om hem tevreden te stellen ook al laat u hem dan wel bezoeken.

Gemiddeld is de klant niet lastiger dan u zelf. Het voorkomen dat hij lastig wordt is een van de belangrijkste taken van de service. Een goede service wordt verleend als klachten worden voorkomen. Doen zij zich toch voor, dan moet als volgt worden gehandeld:

1. laat de klant rustig uitspreken en luister met aandacht;
2. geef blijk zijn klacht ernstig op te vatten;
3. beslis snel of het nodig is hem te bezoeken, laat het niet nodig zijn, dat hij u na lang praten er toe overhaalt;
4. maak een afspraak voor een huisbezoek en kom deze stipt op tijd na;
5. indien het toestel naar de werkplaats moet, zorg dan voor een prima verpakking, zodat de huisvrouw er van overtuigd is, dat haar kostbaar meubelstuk niet kan worden beschadigd;
6. laat de klant niet zelf met zijn toestel sjuwen;
7. mocht onverhoopt een klant boos uit uw zaak weglopen, wees dan de minste en ga hem bv. een dag later opzoeken.

Het behandelen van klachten is slechts een onderdeel van de service. Zeer belangrijk is ook het verlenen van kleine diensten, zoals bv. het volgende: u verneemt dat de klant gaat verhuizen. Stuur dan even iemand langs om het toestel in te pakken en zo nodig de antenne af te breken. Ongetwijfeld verschaft dit u de klan-dizie van de aanleg van de nieuwe antenne en straks de levering van een nieuw ontvangtoestel.

Bij het aanschaffen van een kostbaar artikel zoals een radiotoestel moet het publiek, als zich eventueel moeilijkheden voordoen op u kunnen rekenen. Het is dan ook van het grootste belang, dat reeds bij de aanvang van de koop, de klant de overtuiging heeft, dat hij wat betreft het verlenen van service aan het goede adres is.

Deze overtuiging kan hij krijgen door aanbeveling van kennissen. Recommandatie is echter een langdurig proces, terwijl slechts een gedeelte van uw mogelijke klanten worden bereikt.

Het is dan ook nodig dat u, door middel van advertenties, rondzendbrieven en alle andere middelen die de moderne reclame biedt het publiek er voortdurend op wijst, dat door u een goede service wordt verleend.

Vergeet ook niet om tijdens het bewerken van een toekomstige klant, deze er op te wijzen, dat hij door bij u te kopen, zich tevens verzekert van een prima en vakkundige service.

Bevestig het schild: Erkende Philips Radio Service op een goed zichtbare plaats op de gevel of in de etalage. Indien u bovendien agent is voor de verkoop van N.S.F.- of Siera radiotoestellen, ligt het voor de hand ook het betreffende service-schild op te hangen. Een dergelijke aanwijzing in uw verkoopsruimte of toonkamer zal daar evenmin zijn uitwerking missen. Beschouw het verlenen van service niet alleen als een verkoopargument, maar ook als een verkoopartikel. Wijd ook hieraan eens een smakvolle etalage.

Het verlenen van service is niet hetzelfde als het repareren van een defect radiotoestel. Dit laatste is slechts een onderdeel hiervan. Zolang men dit niet inziet is men nog verre van het verlenen van service. Durf uw klanten te vragen of zij steeds tevreden zijn met uw service.

Pas als dit het geval is, zal de service een krachtige stimulans zijn voor het vergroten van uw klantenkring en uw omzet.

DE ZEEFKRINGEN TYPE 7295 EN TYPE 7297

Tegelijk met dit nummer van Service-Maandblad ontvangt u de service-documentaties van de zeefkringen type 7295 en type 7297. Deze zeefkringen zijn bestemd om te worden gebruikt tegen storing van plaatselijke zenders. Zo is het type 7295 voornamelijk bedoeld voor gebruik in de omgeving van Lopik, indien door de grote veldsterkte ter plaatse de beide zenders door elkaar worden gehoord en/of deze zenders op meerdere plaatsen in het golfbereik hoorbaar zijn.

Het filter bestaat uit twee zeefkringen welke kunnen worden afgestemd op resp. 1007 en 764 kHz.

Uit proefnemingen in de omgeving van Utrecht is gebleken, dat een geschikte methode voor het afregelen de volgende is.

Afregelen op 1007 kHz

De stekerpennen van het filter worden in de antenne- en aardebussen van het toestel gestoken. Hierbij moet op de juiste stand van het filter worden gelet.

Op de bussen aan de voorzijde van het filter worden een flinke antenne en een aardleiding aangesloten.

Het toestel wordt nu afgestemd op 298 m om na te gaan welk programma de zender geeft. Het is namelijk niet de bedoeling, dat bij deze afstemming het filter wordt afgeregeld. Door de grote veldsterkte zou het zeer lastig, soms zelfs onmogelijk zijn op het gehoor het minimum te bepalen. Tengevolge van de grote veldsterkte kan op circa 270 m een harmonische van de zender worden gevonden.

Doordat de sterkte hiervan aanzienlijk kleiner is dan die van de grondgolf, is het bij deze afstemming gemakkelijker om een scherp minimum te vinden.

Het linkse kerntje in het filter wordt eerst geheel

uitgedraaid en wordt dan zover ingedraaid dat de ontvangststerkte minimaal is.

Ook een eventueel overblijvend fluittoontje moet door afregelen op minimale sterkte worden gebracht.

Afregelen op 764 kHz

De wijze waarop dit filter moet worden afgeregeld is ook al weer sterk afhankelijk van de veldsterkte ter plaatse. Is de afstand tot de zender groter dan 10 km dan gebruikt men een korte antenne, bv. van 1 m, en geen aardleiding. Het toestel wordt nauwkeurig afgestemd op 402 m. De sterkte regelaar wordt zover teruggedraaid dat de zender nog juist hoorbaar is. Vervolgens wordt het rechtse kerntje van het filter geheel uitgedraaid en dan zover ingedraaid dat de ontvangst minimaal is.

In de naaste omgeving van de zender zal het als regel niet meer gelukken om op deze wijze het filter scherp afgestemd te krijgen.

Aanbevolen wordt dan een mA-meter in de schermrooster leiding van de M.F.-buis op te nemen (afregelen van het filter op max. schermroosterstroom). Ook kan met een buisvoltmeter zoals de GM 6004 en GM 7635 de A.V.R.-spanning worden gemeten en worden afgeregeld op minimale A.V.R.-spanning.

Het filter 7297

Dit filter is bestemd om de storing van Scheveningen Radio te onderdrukken. Vooral op het middengolf- en langegolf-bereik kunnen hiermede uitstekende resultaten worden verkregen. Bij kortegolfontvangst zijn de resultaten iets minder frappant. Zo is gebleken bij een proef (voor 15 Maart jl. gehouden) te Scheveningen vlak onder de zender, dat het station Brussel (Frans) uitstekend kon worden ontvangen. Het afregelen is vrij eenvoudig en dient bij voorkeur niet met behulp van de meetzender te geschieden, maar ter plaatse als de zender in de lucht is.

EEN TIP VAN ONZE LEZERS

De gloeidraadvoeding van de batterij-toestellen LX 381 B en BX 484 B

De levensduur van droge elementen en anode batterijen is uiteraard beperkt. Deze wordt grotendeels bepaald door:

1. het totale aantal bedrijfsuren,
2. het aantal opeenvolgende uren, dat het toestel per etmaal gebruikt is,
3. de geleverde stroomsterkte.

Zolang de batterij niet geheel uitgewerkt is, heeft deze de gunstige eigenschap, zich weer gedeeltelijk te herstellen, indien na het gebruik een voldoende rustpoos in acht wordt genomen. Het verdient dan ook aanbeveling, de batterij nooit langer dan bv. 3 à 4 uur per etmaal achtereen te gebruiken. Verder bestaat voor iedere batterij een gunstigste waarde van de afgegeven stroom, waarbij de levensduur maximaal is. De grootte van deze stroom, wordt bij eenzelfde constructie, voornamelijk bepaald door de grootte van de batterij. In de praktijk is men echter gebonden door de afmetingen van de toestelkast en die van de regelmatig in de handel verkrijgbare typen batterijen. Het gevolg is, dat steeds een middenweg moet worden gezocht, tussen deze beide grootheden enerzijds en de afmetingen die de grootste levensduur zouden waarborgen anderzijds.

De toestellen LX 381 B en BX 484 B vereisen een gloeistroom van 300 mA. Indien deze stroom moet worden geleverd door het gebruikelijke cilindrische droge element, dan vormt dit hiervoor een vrij zware belasting.

De fa. K. J. P. ter Horst te Uden was nu zo welwillend ons de volgende oplossing aan de hand te doen. Daarbij wordt als gloeistroombron niet een enkel rond element gebruikt, maar drie van deze worden parallel geschakeld.

Op deze wijze wordt, naar men mag aannemen, per element slechts één derde van 300 mA is

100 mA geleverd. Oppervlakkig bezien, zou men verwachten, dat nu de levensduur driemaal zo groot zou worden. Men ziet dan echter over het hoofd, dat het element onder deze omstandigheden veel gunstiger wordt belast, hetgeen dus eveneens de levensduur ten goede komt. De ervaring van de heer ter Horst is dan ook, dat de levensduur vele malen groter wordt. Verscheidene klanten van hem hebben reeds gedurende zes maanden dezelfde drie parallel geschakelde lucht-zuurstofelementen in gebruik.

De moeilijkheid van het opbergen van deze elementen heeft hij ondervangen door bij het toestel BX 484 B een stuk uit de batterijplank te zagen. Met een beetje passen en meten kunnen de elementen er dan juist in. Bij het toestel LX 381 B is deze oplossing niet mogelijk. Hoewel dit toestel bedoeld is als draagbare ontvanger zal het in veel gevallen ook stationnair worden gebruikt. Meestentijds zal het dan ook geen bezwaar zijn om de elementen buiten het toestel op te stellen.

Op een ding willen wij echter nog wijzen en wel de klant zal als regel niet voldoende competent zijn om de drie elementen parallel te schakelen. Het gevaar bestaat, dat hij een fout maakt en daardoor de gloeidraden van de buizen doorbrandt.

Het lijkt ons dan ook vanuit service-oogpunt gewenst, dat de handelaar dit voor de klant in orde maakt.

De heer S. Hamerling te Geldermalsen maakte ons er op attent, dat in de handel ook verkrijgbaar zijn zg. super-gloeistroombatterijen. Deze bestaan uit drie parallel geschakelde lucht-zuurstof-elementen in één omhulling met twee schroefaansluitingen en stekeraansluiting. De moeilijkheid bij de aansluiting is hiermede opgeheven, alleen kunnen deze batterijen door hun grootte niet in het toestel worden ondergebracht.

VERVANGEN VAN DE TRILLER IN OUDERE TYPEN BATTERIJ-APPARATEN

Naar aanleiding van binnengekomen vragen over dit onderwerp geven wij hieronder een overzicht van de meest voorkomende gevallen.

Toestel type	oorspr. triller	nieuwe triller	bemerkingen
283 V	7866	7946	De verbindingen op de onderzijde van de triller moeten voor 6 V worden geschakeld, zoals aangegeven in fig. 1b zie boven
289 BV	7866 of 28 890 93	7946	
292 V	7066	7946	zie boven
296 BV	7866 of 28 890 93	7946	zie boven
635 V	7866	7946	zie boven
644 V	7866	7946	zie boven
697 BV	28 890 48 of 9048	7946	zie boven

Bij het toestel 697 BV moet bovendien de trillerhouder worden vervangen door de houder met

codenummer 28 914 61. De verbinding met de mantel van de triller wordt verkregen, door hieraan een stukje montagedraad te solderen.

In fig. 1 zijn de overeenkomstige contacten van de oude en de nieuwe triller aangegeven.

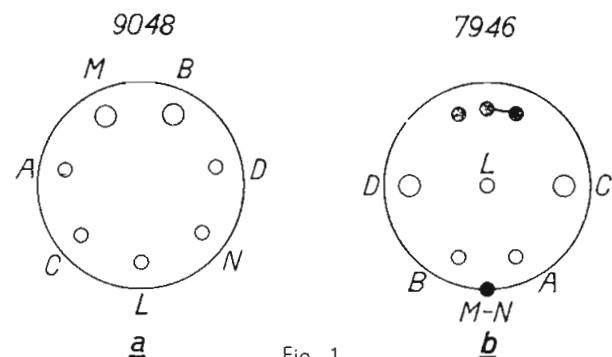


Fig. 1

De triller 9048 is bestemd voor 4 volt terwijl het type 7946 is bestemd voor 6 volt of 12 volt. Als gevolg daarvan moeten de klemmen 2 en 3 zie fig. 1 in de service-documentatie (niet meer in voorraad, wel in de uitleenbibliotheek) worden aangesloten op 6 volt.

Teneinde de transformator in de trillereenheid niet te zwaar te belasten, moet in de toevoering een weerstand van 1 ohm-5 watt worden opgenomen. Het codenummer van deze weerstand is A9 863 05.0.

Met het oog op trillerstoring verdient het aanbeveling voor de gloeispanning een aparte accu van 2 volt te gebruiken. De min pool van deze

accu wordt dan doorverbonden met de plus pool van de 6 V-accu. Dit is aangegeven in fig. 2.

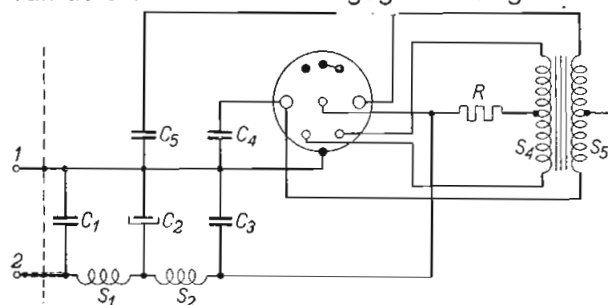


Fig. 2

DE GOLFLENGTEWIJZIGING

Bij de laatste golflengtewijziging is de golflengte van de ondersteuningszenders veranderd in 189 meter. Dientengevolge kunnen moeilijkheden ontstaan bij ontvangtoestellen waarvan het midden-golfbereik begint bij 195—200 meter. In de meeste gevallen zal het echter mogelijk zijn, bij

deze apparaten het golfbereik uit te breiden tot 189 meter door de paralleltrimmer over de H.F.- en de oscillatorkring uit te draaien.

Mochten daardoor de schaalafwijkingen te groot worden, dan moet ook de paddingcondensator worden bijgesteld.

MEDEDELINGEN

Mededeling I

Zoals velen uwer reeds zullen hebben ervaren, wordt de levering van service-onderdelen, sedert 1 Maart 1949, verzorgd door de afdeling „ELONCO”, hoewel aan de administratieve gang van zaken overigens weinig is veranderd. Deze afdeling is ook belast met de verkoop van zg. algemene onderdelen, die in tegenstelling met de speciale service-onderdelen vrij in de handel gebracht worden en aan derden geleverd kunnen worden. Deze onderdelen zijn bestemd voor radio- en gramofondoeleinden en worden geleverd in mindering en met de korting van het radio-artikelencontract.

De zg. B-leden van de N.V.R.D., die deze artikelen van ons willen betrekken, doch geen radio-artikelen contract hebben, kunnen daarvoor een speciaal onderdelencontract sluiten. Over de daarvoor geldende rabatten zullen wij u gaarne inlichten.

Wij verzoeken u vriendelijk, bij het bestellen van deze onderdelen u zo veel mogelijk te houden aan de navolgende minimum-aantallen. De administratieve onkosten worden daardoor beperkt.

De minimum-aantallen luiden als volgt:

Koolweerstand	min. 25 stuks van een type
Draadweerstand	10
Potentiometers	10
Papierbuiscondensatoren	25
Keramische condensatoren	25
Regelcondensatoren	6
Bijstelcondensatoren	25
Buishouders	25
Smoo spoelen	10
Luidsprekertransformatoren	10
Electrolytische condensatoren	10

De prijscurant van de afdeling „ELONCO”, bevattende de bruto prijzen van radio-onderdelen en onderdelen van elektrische grammofoons, wordt u op aanvraag gaarne toegezonden.

Mededeling II

Het bestellen van service-onderdelen

Aan de mededeling in ons vorige nummer over het bestellen van service-onderdelen, willen wij nog het dringende verzoek toevoegen, eveneens ter vermindering van vertraging, het bestelformulier voor service-onderdelen niet te gebruiken voor het bestellen van andere artikelen, zoals radio-buizen, scheerapparaten en dergelijke en aan de bovenzijde achter „factuur aan” uw eigen firmanaam te vermelden.

DOCUMENTATIE-KAARTEN

In de laatste week van Februari jl. werden weer een aantal documentatiekaarten toegezonden aan degenen, die ingetekend hebben op de serie-documentatiekaarten. Met inbegrip van de nu gezonden 26 kaarten zijn in totaal afgeleverd 115 kaarten.

De typenummers van de laatste zending zijn: 203 U, 228 B, 247 B/248 B, 249 B/250 B, 292 V, BX 360 A-01, 461 A-04, BX 462 A, 470 U, 525 U, 529 HU-AU, 535 U, BX 563 A-09, 627 B, 630 A, 636 A, 638 U, 697 BV, 709 A, 712 A, 834 C, 850 A, 874 A, 900 X, 932 A, Radiobuizen.

De wijze waarop uw service-werkplaats is ingericht, geeft de klant een indruk van de service die hij kan verwachten.