

Czy polecać klientom ceramiczne klocki?



MAGDALENA WÓJCIK-KLICH

OPIEKUN RYNKU POLSKA
DLA CONTINENTAL AFTERMARKET GMBH

DLA PRZECIĘTNEGO UŻYTKOWNIKA SAMOCHODU TE INNOWACYJNE PRODUKTY RÓŻNIĄ SIĘ OD STANDARDOWYCH TYLKO FIRMOWYM SYMBOLEM, NP. ATE 510 FG, I NIECO WYŻSZĄ CENĄ. INNE RÓŻNICE UJAWIAJĄ SIĘ DOPIERO W EKSPLOATACJI

Ceramiczne klocki hamulcowe ATE zostały zaprezentowane przez koncern Continental po raz pierwszy na szeszciorocznych targach Automechanika we Frankfurcie nad Menem. W tym roku w marcu stały się głównym tematem międzynarodowej konferencji zorganizowanej dla specjalistycznych mediów przez ich producenta. Przedstawione w jej trakcie zalety tego nowego rozwiązania technologicznego każdy z uczest-

ników miał możliwość zweryfikować podczas prób na firmowym torze doświadczalnym. Końcowe wnioski były jednoznaczne: nowe okładziny cierne są pod każdym względem lepsze od dotychczas stosowanych. Odpowiedź na postawione w tytule pytanie nie jest już jednak tak prosta, gdyż klient szybko doceni ich zalety, lecz z punktu widzenia samochodowego warsztatu lub serwisu rachunek korzyści trochę się komplikuje.

Gdy nie wiadomo, o co chodzi...

... chodzi o pieniądze. Dostępne są już na rynku (również polskim) klocki ceramiczne ATE do prawie wszystkich modeli samochodów użytkowanych obecnie w Europie z wyjątkiem tych bezwzględnie najtańszych. Ich potencjalni nabywcy z zasady więc przy wyborze części zamiennych nie kierują się wyłącznie ceną. Klient tej grupy do większego wydatku da się przekonać już pierwszym, najbardziej spektakularnym argumentem. Otóż hamulce z ceramicznymi okładzinami nie powodują osiadania trudnych do usunięcia osadów na dekoracyjnych aluminiowych felgach. Poza tym działają ciszej, chronią środowisko naturalne przed nietoksycznym wprawdzie, lecz uciążliwym zapyleniem i wbrew pozorom obniżają ogólne koszty eksploatacji pojazdu.

Klient za wymienione klocki zapłaci drożej, a warsztat tym samym uzyska wyższą handlową marżę, ale nie ma istotnego powodu, by więcej policzyć sobie za samą usługę. Ceramiczne klocki ATE nie wymagają żadnych przeróbek samochodu przed ich montażem. Po prostu wstawia się je zamiast dotychczas używanych. Rzecz w tym jednak, iż od tego momentu ponowne wymiany okładzin potrzebne już będą znacznie rzadziej. To samo dotyczy tarcz hamulcowych, które we współpracy z ceramicznymi klockami stają się o wiele mniej podatne na ścierne zużycie, korozję (także tę powodowaną przez chemiczne środki zimowego utrzymania dróg) i termiczne deformacje powodujące ich poprzeczne bicie.

Techniczne sekrety

Felgi samochodu długo pozostają czyste i lśniące, ponieważ ceramiczne klocki hamulcowe ATE w porównaniu z tradycyjnymi znacznie wolniej ulegają ściernemu zużyciu, czyli trudniej zamieniają się w drobne cząsteczki pyłu. Dotyczy to



TEN ARGUMENT NAJŁATWIEJ PRZEKONUJE KLIENTÓW DBAJĄCYCH O ESTETYKĘ SWEGO SAMOCHODU – MÓWI WILHELM BEER, HEAD OF ENGINEERING ATE



ZEWNĘTRZNIE KLOCKI CERAMICZNE RÓŻNIĄ SIĘ OD TRADYCYJNYCH TYLKO OZNACZENIEM



POMIAR TEMPERATURY HAMULCÓW PODCZAS PRÓB TERENOWYCH NA TORZE FIRMY CONTINENTAL

zwłaszcza ich pracy w wysokich temperaturach, a tych w żadnych hamulcach nie da się uniknąć. Układ hamulcowy pojazdu przekształca bowiem energię kinetyczną w ciepło za pomocą tarcia. Przy intensywnym hamowaniu szybko wzrasta temperatura wszystkich ciernie współpracujących części hamulca, a to z kolei zmniejsza ich odporność na zużycie. O ile w tradycyjnych okładzinach przekroczenie temperatury 150°C wyraźnie przyspiesza procesy erozyjne, o tyle klocki ceramiczne nawet powyżej 200°C nie powodują emisji widocznych zanieczyszczeń.

Jest to zasługą nie tylko samej masy ceramicznej, lecz także zbrojącej ją wewnątrz specjalnej włókniny, która w trakcie nieznacznego ścierania wytwarza cienką powłokę ochronną zarówno na

okładzinie, jak i na współpracującej z nią tarczy. To jest ta wspomniana wcześniej ochrona antykorozyjna. Skoro zaś nie ma ognisk korozji ani tym bardziej korozyjnych wżerów – cała powierzchnia tarczy równomiernie odprowadza ciepło, bez deformujących ją lokalnie przegrzanych stref. Gładkość powierzchni tarczy to równocześnie mniejsze zużycie klocka i brak hałaśliwych wibracji.

Polecać więc czy nie?

To prawda, że większość technicznych cech klocków ceramicznych przynosi finansowe korzyści i mniej wymierne satysfakcje raczej klientowi niż obsługującemu go warsztatowi. Ten prosty rachunek zakłóca jednak fakt istnienia konkurencji na usługowym rynku. Decydującym czyn-

nikiem jest tu zadowolenie klienta. Klient zadowolony z ceramicznych klocków ATE będzie rzadziej zlecał ich wymianę, ale chętniej też korzystał z innych oferowanych mu usług. Klienta niezadowolonego z jakości sprzedawanych mu produktów traci się na dłużej. ■



DWUDNIOWA KONFERENCJA FIRMY CONTINENTAL POŚWIĘCONA BYŁA W ZNACZNEJ CZĘŚCI KLOCKOM CERAMICZNYM ATE



FOT. ATE

FOT. ARCHIWUM



ASMET[®]

www.asmet.pl

NOWOCZESNE UKŁADY WYDECHOWE



30 MIESIĘCY GWARANCJI