

**ROBBINS**<sup>®</sup>  
AUTO TOP COMPANY, INC.

321 Todd Court • Oxnard, CA 93030  
Phone (805) 604-3200 • Fax (805) 604-3201

PRSRT STD.  
U.S. Postage  
PAID  
Pacific Printing  
& Mailing

**INTEGRITY • QUALITY • SERVICE • SUPPORT • SINCE 1943**



## **THE ROBBINS NEWS**

Thank you for helping to make 2003 a good year. We are very optimistic about business prospects in the New Year. We want to work more closely with our distributors and trim shops in 2004, and are planning to have a new six-panel topping Sample Card printed early this year. We also offer our green "Tradition of Excellence" brochures that contain warranty, care and cleaning and other information. We pack one of these brochures in the box with each product we ship, and if you would like to keep them in your showroom to give to your customers, ask your distributor to give you more of these brochures.

### **Direct from Doug Robbins**

Vice President Sales

#### **PREFERRED INSTALLER PROGRAM**

We've had frequent requests from retail customers to direct them to good, reputable installers. To accommodate them, and

to help our trim shops and distributors, we're planning to establish a registry on our [robbinsautotopco.com](http://robbinsautotopco.com) website for recommended trim shops nationwide. We welcome your ideas, and we'll keep you informed about our progress. Send me an e-mail with your suggestions to [d Robbins@robbinsautotopco.com](mailto:d Robbins@robbinsautotopco.com).

We also have technical information, our most current Catalog, and photographs of our products installed on nearly 100 different convertibles at our website.

#### **THE WALK-IN PROBLEM**

Many retail customers have been walking into trim shops with tops purchased elsewhere (such as the Internet), looking for installation only. Since this cuts significantly into their profit, installers are obviously upset. There are three reactions: (1) send the customer away, (2) install the top, feeling bitter, or (3) use the installation process to develop a relationship with the customer. We advise the third, since it gives you the chance to develop a relationship with the customer that might prove



## NEW PRODUCT NEWS

ITEM	DESCRIPTION	RELEASE DATE
2732C	<b>1999-2003 Saab 9-3 Top</b> (Fits to OE glass window)	<b>Just Released !!!!</b>
2043C	<b>1999-2003 Mercedes CLK Top</b> (Fits to OE glass window)	Released !
2066	<b>2001-2002 VW Cabrio Top</b> with Heated Glass Window Installed	Released !
2728R	<b>1996-98 Saab 900 Top</b> (Fits to OE glass window)	Released!
2423C	<b>1997-On Jaguar XK8, XKR Top</b> (Fits to OE glass window)	Released !
2514C	<b>2001-On Thunderbird Top</b>	Released !
<b>IN THE WORKS</b>		
HD514	<b>Heater/Defroster Glass Window</b> For 2514C Top	Spring 2004
2714C	<b>2001-On BMW E46 3 Series Top</b> With Heater/Defroster Glass Window. Top fits with original headliner.	Spring 2004
3220C	<b>1999-On Audi TT Top</b> With Heated Glass Window installed.	Spring 2004

worthwhile in the long run. But that doesn't mean you should lose out in the short run. Price your services fairly, so you can make a profit.

We recommend that you have policies in place for this situation. For example, you can state that you have a 25 percent markup on the installation of customer supplied products. And make sure that you advise prospective customers *in writing* that you cannot be responsible for problems with products not purchased from you. Although the product may carry a full warranty, any needed coverage will be the vehicle owners responsibility to pursue with the seller of the product. Also, make sure that you charge enough for labor. Contact the nearest car dealer to ask how many hours they charge to install a particular top, and ask what the hourly rate is that the dealer charges retail customers. As an alternative to adding a 25% markup on a product brought into your shop, you could post a sign in your shop stating that labor rates are 25% to 50% higher for installing products not sold by your shop.

### **CLOTH TOP PROGRAM NEWS**

Trim Shops can **order tops to fit Audi, BMW, Jaguar, Mercedes, Porsche and Saab convertibles at low competitive pricing with a 3-Year Warranty.** Call your Robbins Distributor today regarding our Cloth Top Program (U.S.A. Only).

Ask your local Distributor for a new Cloth Top Program Price List.



[www.robbinsautotopco.com](http://www.robbinsautotopco.com)

## **A WORD TO THE WISE**

Scott Owen, Technical Support

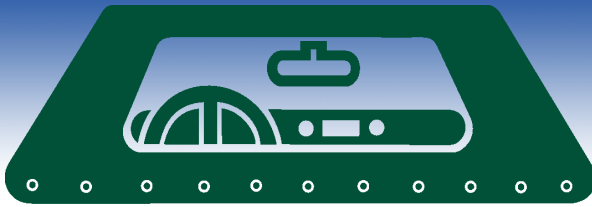
### ***Installing Tops on Convertibles with a Rear Rail, and for older British convertibles where the top attaches to the body with snaps***

When installing tops that have a rear rail such as Mercedes, BMW, etc., rather than starting at the center and working out to the ends, try this.

Before removing the old top, mark the rail near both ends where the glue flap begins. Align the glue flaps on the new top with the marks you've made on the rail. Securing the ends first allows the top to find its own center, and you don't come up short or long on one side.

The same principle applies to older convertibles such as MG, Triumph and others where the top attaches to the body with snaps. Install the two corner fasteners on both sides behind the door openings first. Again the top will find its own center, and you don't come up too short or long on one side.

Remember that for these MG, Triumph and other older convertibles you must unsnap the fasteners and clips before folding down the top.



**ROBBINS®**  
AUTO TOP COMPANY, INC.

321 Todd Court • Oxnard, CA 93030  
Phone (805) 604-3200 • Fax (805) 604-3201



Gracias por hacer el 2003 un buen año. Estamos muy optimistas de las perspectivas de los negocios en este Nuevo Año. Queremos trabajar mas cerca con nuestros distribuidores y talleres de tapicería en el 2004. Estamos planeado imprimir un folleto de seis paginas de ejemplos de nuestros materiales a principio de año. Tambien ofrecemos nuestro folleto verde "Tradition of Excellence" que contiene la garantia, mantenimiento, limpieza y otra información. Ponemos uno de estos folletos con cada uno de nuestros productos que enviamos. Pregunte a su distribuidor si le gustaria tener mas copias de estos folletos en su taller para sus clientes.

### **Directo de Doug Robbins**

Vice Presidente de Ventas

### **PROGRAMA DE INSTALADORES PREFERIDO**

Cientes de venta al por menor nos han solicitado que los recomendamos con instaladores de buena reputación. Para ayudarles tanto al cliente como a los talleres y distribuidores, estamos planeando establecer un registro en nuestra pagina de internet, [www.robbsautotopco.com](http://www.robbsautotopco.com), de talleres de tapicería por toda la nacion. Agradeceremos sus ideas y lo mantendremos informado de nuestro progreso. Mandeme us mensaje via internet con su sugerencias a [d Robbins@robbsautotopco.com](mailto:d Robbins@robbsautotopco.com).

Tambien tenemos ayuda tecnica. Nuestro ultimo catalogo y fotografias de casi 100 diferentes convertibles con

## **LAS NOTICIAS DE ROBBINS**

nuestros productos instalados los puede encontrar en nuestra pagina de internet.

### **EL PROBLEMA DE NO TENER CITA PREVIA**

Muchos de nuestros clientes al por menor han llegado a talleres de tapicería con tapas que han comprado en cualquier otro lugar (Internet, por ejemplo) que buscan instalación solamente. Como no obtenemos ingresos sobre esto, instaladores estan molestos. Tenemos tres reacciones: (1) Despedir al cliente (2) Instalar la tapa, sintiendonos mal (3) Utilizar el proceso de instalación para desarrollar una relación con el cliente. Aconsejamos la ultima opción, ya que esto les da la oportunidad de establecer una relación con el cliente que a lo largo se pueda desarrollar. Pero esto no significa que vaya a perder a lo corto del camino. Pongale un precio correcto a su servicios para que pueda haber una ganancia.

Les recomendamos que tengan polizas para esta situacion. Por ejemplo, usted puede aumentar el 25% en la instalación de productos proveidos por el cliente. Asegurese de advertir a su cliente prospecto por escrito de que usted no puede hacerse responsable por problemas causados por el producto comprado en otro lugar. Pongase en contacto con su agencia de carros mas cercano y pregunte cuantas horas cobran por instalar una tapa. Pregunte tambien cuanto es lo que cobran por hora. Como alternativa de aumentar el precio 25% por productos traídos a su taller, usted puede poner un aviso que diga que su precios de labor son 25% al 50% mas altos en productos que no hayan sido comprado en su taller.

## NOTICIAS DE PRODUCTOS NUEVOS

ARTICULO	DESCRIPCIÓN	FECHA QUE SALDRA A LA VENTA
2732C	1999-2003 Tapa Saab 9-3 (Queda en la ventana de vidrio OE)	Acaba de salir a la Venta!!!
2043C	1999-2003 Tapa Mercedes CLK (Queda en en ventana de vidrio OE)	A la Venta!
2066	2001-2002 Tapa VW Cabrio con ventana de Vidrio con calenton instalado	A la Venta!
2728R	1996-98 Tapa Saab 900 (Queda en la ventana de vidrio OE)	A la Venta!
2423C	1998-y despues Tapa Jaguar XK8, XKR (Queda en la ventana de vidrio OE)	A la Venta!
2514C	2001-y despues Tapa Thunderbird	A la Venta!
<b>ESTAMOS TRABAJANDO</b>		
HD514	Ventana de Vidrio con calenton/descongelador Para tapa 2514C	Primavera 2004
2714C	2001-y despues Tapa BMW E46 Serie 3 con ventana de vidrio, calenton/descongelador que queda con el techo original	Primavera 2004
3220C	1999-y despues Tapa Audi TT con ventana de vidrio con calenton	Primavera 2004

## NOTICIAS DE EL PROGRAMA CLOTH TOP

Talleres de tapicería pueden ordenar tapas convertibles para carros Audi, BMW, Jaguar, Mercedes, Porsche y Saab a bajos precios con 3 años de garantía. Llamen a su distribuidor de Robbins hoy con referencia a nuestro programa Cloth Top (U.S.A. solamente).

Pregunte a su distribuidor local sobre un lista de precios del programa Cloth Top.

## UN CONSEJO PARA LOS SABIOS

Scott Owen, Ayuda Tecnica

### **Instalación de tapas convertibles con barilla atras y para carros Británica asta la tapa con la carroceria con broches de presión**

Cuando instalen tapas con barillas atras como con el Mercedes, BMW, etc. en vez de empezar al centro hacia las orillas, mejor traten esto:

Antes de remover la tapa vieja, marque el riel cerca del final en los dos lados en donde empieza la falda de pega de goma. Alinie las faldas de pega de goma en la tapa nueva con las marcas que usted hizo en el riel. Asegurando las partes finales primero deja que la tapa se acomode en el

centro sola, y usted no terminará con un lado mas largo que el otro.

El mismo principio aplica a los convertibles viejos, como el MG, Triumph y otros que la tapa se instala con broches de presión. Primero instale las dos esquinas con los broches de los lados que se encuentran detras de las puertas. De nuevo, la tapa encontrará su propio centro y asi no le saldra ya sea corto ó largo de los lados.

Recuerde que para estos MG, Triumph y otros convertibles viejos, usted debe de desabrochar los broches y las horquillas antes de doblar la tapa.



**ROBBINS**  
AUTO TOP COMPANY, INC.

[www.robbsautotopco.com](http://www.robbsautotopco.com)

**Volumen 2, #1, Invierno 2004**