

wäre, sich nicht eher mit einem neu hinzutretenden Kunden zu beschäftigen, ehe nicht der gerade in Behandlung befindliche vollständig abgefertigt sei. Würde sich der Verkäufer der Mühe unterziehen, die Gefühle des Wartenden in unserer hastenden Zeit einer Analyse zu unterwerfen, so würde ihm sofort die Größe der Gefahr offenbar werden, in der das Geschäft bei einer solchen Behandlung des Vorfalles schwebt. Denn unzureichende Bedienung führt nicht nur den schließlich verschmerzbareren Verlust eines einzelnen Kunden herbei. Viel größer ist der Schaden, der durch die Kritik dieses einzelnen in Bekanntenkreisen entstehen und allmählich den guten Ruf eines Geschäftes untergraben kann. Die psychologische Erfassung der Situation wird demnach den denkenden Verkäufer, sofern er nicht eine andere Person zu Hilfe rufen kann, veranlassen, sich mit einer entsprechenden Entschuldigung einen Augenblick von dem gerade in Behandlung befindlichen Käufer abzuwenden und den neuen um seine Wünsche zu befragen, ihn um einige Augenblicke Geduld zu bitten, ihm vielleicht einige interessante Bücher zur Ansicht vorzulegen, um ihm das Warten nicht zur Pein, sondern zur selbstverständlichen Rücksichtnahme zu machen. Oder ein anderer Fall. Plötzlich tritt ein Arbeiter mit allen Zeichen seines Berufes an der Gewandung in den Kreis vornehm angezogener Kunden. Wie leicht unterliegt hier der Verkäufer der Versuchung, die seine Kundschaft in auffälliger Weise vor der weniger feinen vorzuziehen, ohne daran zu denken, daß es gerade für Leute der unteren Schichten keine größere Beleidigung gibt, als sie beim Vorgange des Kaufens und Verkaufens hintanzusetzen. Das Recht ist auf Seiten des Beleidigten, der im Begriff war, wenn auch als weniger Bemittelter, dem Geschäft in seiner Art doch den gleichen Vorteil zuzuwenden wie der wohlhabende Bücherkäufer. Haben wir nicht hier eine der psychologischen Ursachen jener bekannten Scheu des Volkes vor dem Buchladen? Man glaubt gar nicht, wie viel gerade in dieser Beziehung dort gesündigt wird. Und die Ursache? Besteht sie nicht lediglich in einem Mangel an Menschenkenntnis, an Nachdenken über die Tragweite jeder, unter Umständen auch der kleinsten Handlungen, die sich im Verlaufe des Kaufens und Verkaufens abspielen? Ist es nicht dieselbe Kurzsichtigkeit, die z. B. auch in der Augenblickswirkung der Propaganda den einzigen Erfolg erblickt und sich nicht überzeugen lassen will, daß in der allmählichen Durchdringung, Durchsetzung der in Betracht kommenden Käuferkreise mit Reklame, also in einem wohlüberlegten, stetigen Handeln der eigentliche Dauererfolg, sagen wir die Sicherheit des Erfolges, beruht? Wenn uns die Beschäftigung mit der Psychotechnik aus den Fesseln solcher Gedankenlosigkeit befreien könnte, wäre für unsere Betriebe, insbesondere in den Buchläden, schon ein tüchtiger Schritt vorwärts getan.

Viel komplizierter und schwieriger werden psychologisches Erkennen und psychologische Einwirkung im geistigen Gitteraustausch, wenn es gilt, den Kunden in unauffälliger Weise auszuforschen, um die verborgenen Fäden zu finden, die von seinen geheimen oder offenen Wünschen zu den Tausenden von Büchern führen, die in den Regalen stehen. Es gibt Formen, die den Käufer gar nicht gewahr werden lassen, daß man derartige Fäden zu knüpfen versucht, aber auch solche, die in ihm das Gefühl hervorrufen können, als ob er nicht vor einem Geschäftsmann, sondern vor einem Untersuchungsrichter stände. In letzterem Falle müssen wir damit rechnen, unter Umständen das Gegenteil von dem zu erreichen, was wir wollen. Hier gewisse psychologische Formeln oder Regeln aufstellen zu wollen, erscheint aber nicht gut möglich, weil der Takt mehr Sache des Talents und der Geistesgegenwart als das Produkt wissenschaftlicher Erkenntnis oder Unterweisung ist. Daß aber die wissenschaftlich-psychologische Erforschung von Taktfehlern, die oft sehr verhängnisvoll werden können, das ihrige zur Schulung im Verkaufen und Benehmen dem Kunden gegenüber beizutragen vermag, darf nicht geleugnet und sollte auch von uns und unseren Angestellten beachtet werden. Ein kleiner Knigge für Verkäufer im Buchladen könnte vielen Segen stiften. Nur wäre es wünschenswert, den Geboten, ähnlich wie im Katechismus, eine längere Erklärung beizufügen. Denn es genügt nicht, daß man, wenn man denkende Verkäufer heranziehen will, ihnen sagt, was sie zu tun haben. Sie müssen auch wissen, warum

sie es tun und warum sie in diesem oder jenem Falle so und nicht anders handeln sollen.

Wenn demnach im allgemeinen die Psychotechnik die Möglichkeit erschließt, die Gestaltung der Werbemittel und die Technik des Verkaufens als wissenschaftlichen Lehrgegenstand in den Fachschulen einzuführen und diese selbst anzuregen, an dem Weiterausbau der jungen Wissenschaft erfolgreich teilzunehmen, so muß in bezug auf den Buchhandel doch gesagt werden, daß dasjenige, was sich auf den Handel im allgemeinen anwenden läßt, doch nicht in allen Stücken seiner Eigenart derart entspricht, daß nicht eine besondere Arbeit nötig wäre, um ihm die neuen Methoden nutzbar zu machen. Es würde sich demnach wohl für die buchhändlerische Fachschule notwendig machen, in Gemeinschaft mit den in der Praxis tätigen Berufsgenossen die psychotechnischen Möglichkeiten im Handel weiter zu erforschen und sinngemäß auf die buchhändlerische Praxis zu übertragen.

### Buchhändler-Vereinigung des Rheinisch-Westfälischen Industriegebietes.

Bericht über die Vereinsjahre 1913/14 und 1914/15,  
erstattet vom 1. Vorsitzenden Diedr. Baedeker, Essen,  
in der Hauptversammlung am 17. Oktober 1915 zu Essen.

Der nun schon seit über 15 Monaten tobende Krieg ist die Ursache, daß wir erst heute unsere Hauptversammlung abhalten und daß ich Ihnen erst heute meinen Bericht über unser Vereinsjahr 1913/14 und das eben verlossene Jahr 1914/15 erstatten kann.

Als wir am 22. Juni 1914 in Blankenstein unsere erfolgreich verlaufene Sommer-Versammlung abhielten, konnte keiner von uns ahnen, welche schicksalsreiche Zeit uns so bald beschieden sein sollte. Jeder von uns Buchhändlern des rheinisch-westfälischen Industriebezirks hat dabei an seinem Teil Schweres tragen müssen, sei es durch Hingabe teurer Familienmitglieder, sei es durch äußerste geschäftliche und finanzielle Inanspruchnahme. Aber wir alle sind voll Vertrauen auf unser tapferes Heer in die kriegerische Zeit hineingegangen und haben mit der gleichen Zuversicht, daß es unserm teuren Vaterland einen in jeder Beziehung sichernden Frieden erkämpfen wird, durchgehalten. Und daß es auch fernerhin so werde, das walle Gott!

Das Vereinsjahr 1913/14 hatte für unsere Vereinigung mit manchem Erfolge, wie namentlich dem der Silbüter-Ballen-Bestellung nach unseren Wünschen, doch auch mit mancher noch ungelösten Frage abgeschlossen. Wir hatten gehofft, auf der Hauptversammlung des Kreisvereins der rheinisch-westfälischen Buchhändler in Köln am 12. Juli 1914 die nicht unwichtigen Forderungen nach einer sachgemäßen Gliederung des Kreisvereins-Gebietes, wie sie unsere eigene Vereinigung darstellt, und nach Einräumung von Sitz und Stimme an den Vorstand unserer Vereinigung und an die Vorstände der von uns gedachten anderen Vereinigungen im Kreisvereinsvorstand durchsetzen zu können. Beide Anträge, obgleich sie sachgemäß und vortrefflich vertreten wurden, scheiterten hauptsächlich an dem sehr energischen Widerspruch des inzwischen verstorbenen ersten Vorsitzenden des Kreisvereins Herrn Heinrich Schöningh. Kein besseres Schicksal hatte unser dritter Antrag, wonach bei Verkäufen, die nicht unter den Absatz b der Rabattbestimmungen der Kreis- und Ortsvereine fallen, bei Barzahlung von Büchern im Preise von 10 M ab ein Skonto von 2% gewährt werden dürfe. Immerhin hatten unsere Mitglieder wenigstens die Genugtuung, daß die Kölner Hauptversammlung sich auf einen Beschluß einigte, in dem die Gründung weiterer Bezirks-Sortimenter-Vereine nach dem Muster unserer rheinisch-westfälischen Industriebezirks-Vereinigung empfohlen und der Vorstand des Kreisvereins ersucht wird, den Zusammenschluß aller dem Kreisverein angehörenden Sortimenter als Vereinigung der Sortimentsbuchhandlungen im Verbands der Kreis- und Ortsvereine in die Wege zu leiten.

Der letzterwähnte Gedanke ist bekanntlich inzwischen ein gut Teil der Erfüllung näher gekommen, indem auf der in Essen abgehaltenen Hauptversammlung des Kreisvereins sämtliche Anwesenden sich als Mitglieder der hoffentlich in kurzem ins Leben tretenden Buchhändler-Gilde eingeschrieben haben.

Die übrigen Bestrebungen unserer Vereinigung werden nach der Beendigung des Krieges wieder aufgenommen werden müssen. Ich rechne dazu die Herstellung und den Vertrieb eines Schülerkalenders auf Kosten der Vereinigung, ferner die Einrichtung einer Auskunftsstelle über abgeschaffte Schulbücher, die Reinigung des Buchhändler-Adreßbuches von den sogenannten Auch-Buchhändlern, die Frage des den Kunden zu gewährenden Rabatts und des den Sortimentern von den Verlegern zu gewährenden