

Die Verluste infolge unscharfer Lagerdisposition (C I) betragen immer noch 3,4%. Davon entfallen auf die Stammkunden nur 0,5%, obwohl die Stammkunden mit 37%, die Laufkunden mit 63% der Gesamtziffer der Tabelle I beteiligt sind. Auch bei den negativen Ergebnissen von C II, C III, C IV und C V, die an sich nicht als zu hoch bezeichnet werden können, ist das Überwiegen der Laufkunden beachtlich, während bei C VI, wo mit gutem Willen weder von Seiten des Käufers noch von Seiten des Verkäufers (Kreditgewährung, schnellste Beforgung) etwas zu machen ist, das Durchschnittsverhältnis nahezu getroffen ist.

In der schon mehrfach gebildeten Summe der ohne Zutun des Sortimenters zustande gekommenen Bücherwünsche beträgt der negative Teil 29%. Zweifellos der Arbeit des Sortimenters zu verdanken sind 33% des Gesamtumsatzes aus dem Ladenverkehr. Die Bestellungen machen 14% dieses Umsatzes aus.

Bei den positiven Fällen ist das Verhältnis der Stammkunden zu den Laufkunden etwas über dem Durchschnitt von 37% in A I (39%), A II (49%), sehr viel über dem Durchschnitt in A V (49%). Die Stammkunden erreichen die Durchschnittszahl nicht ganz bei der Schaufensterwirkung A III (32%). Selbstverständlich sind unter den vielen, die tagaus tagein einen Blick in die Schaufenster werfen, mehr Fremde als Kunden, so daß die geringe Abweichung direkt überrascht. (Die Zahl der in dieser Ziffer enthaltenen Prospekterfolge ist minimal, da die Bestellungen gewöhnlich schriftlich eingehen und meiner Erfahrung nach das sofort greifbare Ergebnis eines Prospektversands überhaupt in keinem Verhältnis zu Arbeit und Kosten steht.) Das starke Zurückbleiben der Stammkundschaft gegen den Durchschnitt in A IV (29%) ist darin begründet, daß sich eine besonders geschmacklichere Kundschaft nicht gern von einer einmal gefakten Absicht abbringen läßt, sondern eher eine Bestellung aufgibt.

In der Summe A stehen 405 Stammkundenverkäufen 633 Laufkundenverkäufen gegenüber. Das ergibt 39%, also ein überdurchschnittliches Verhältnis. In der Summe B sind 124 Stammkunden neben nur 45 Laufkunden enthalten (73%). Das Durchschnittsverhältnis von Stammkunden zu Laufkunden ist geradezu umgekehrt! Bei der Gesamtheit der negativen Fälle machen die Stammkunden nur 14% aus!

Die Gesamtheit der Stammkunden der Tabelle III ist 581. Davon wurden vom Lager weg erledigt 405 Fälle (69,7%), eine Bestellung angenommen bei 124 Fällen (21,4%); negativ verliefen nur 52 Fälle (8,9%). Die entsprechenden Zahlen bei den Laufkunden sind: Gesamtheit 988, A 633 (64,1%), B 45 (4,5%), C 310 (31,4%). Das besagt, ein Laufkunde kauft, was er vorrätig findet. Zu einer Bestellung ist er nur sehr selten zu bewegen, nämlich in 45 = 16% der 281 theoretisch möglichen Fälle (B + C I + C II + C III), während bei den Stammkunden das entsprechende Verhältnis 124 von 154, also 80,5% ist. Von der Gesamtzahl 435 der Gruppen B + C I + C II + C III (Stammkunden und Laufkunden) sind positiv 169 = 38,9%.

Die eminent wichtige Unterscheidung zwischen Stammkunden und Laufkunden war der Analyse von 1742 abgelegten Karten der Bestellkartothek zu verdanken. Entsprechend den Fällen C I, C II, C III, die theoretisch zu einer Bestellung hätten führen können, wurde B eingeteilt in B I (Bestellungen auf Bücher, die zufällig nicht vorrätig sind), B II (Bestellungen auf Bücher, die nicht auf Lager geführt werden), B III (Bestellungen auf ausgefallene Sachen). Auch hier blieben schriftlich eingegangene Bestellungen unberücksichtigt.

Hier das Ergebnis:

Tabelle IV.

B I. Zufällig nicht vorrätiges bestellt	256 = 14,7% (von B)
a. Stammkunden	153 = 8,8%
b. Laufkunden	103 = 5,9%
B II. Nicht auf Lager befindliches bestellt	970 = 55,7% (von B)
a. Stammkunden	574 = 32,9%
b. Laufkunden	396 = 22,7%
B III. Ausgef. Sachen werden bestellt	516 = 29,6% (von B)
a. Stammkunden	329 = 19,0%
b. Laufkunden	187 = 10,6%

Tabelle IV hat den Vorzug, daß in ihr mit einer sehr großen Zahl gearbeitet wird. Wenn nach Tabelle III die Bestellungen 10,8% aller Geschäftsvorfälle des Ladenverkehrs ausmachen, dann würden die Zahlen der Tabelle IV einer Tabelle III von rund 15 000 Fällen entsprechen. Dagegen wurde bei Tabelle IV versäumt, Unterscheidungen zwischen den Jahreszeiten anzustellen. Die große Abweichung des Verhältnisses von Stammkunden zu Laufkunden gegenüber den Tabellen II und III kann auch nicht einfach damit erklärt werden, daß Tabelle II und III noch sehr fehlerhaft sind, während bei Tabelle IV schon das Gesetz der großen Zahl seine Herrschaft angetreten hat. Der Grund ist darin zu suchen, daß in einem größeren Sortiment jeder Verkäufer seinen bestimmten Kundenkreis zu haben pflegt. Die Analyse von B machte ich allein an Hand der geschriebenen Bestellkarten. Da mir die Kunden der anderen Verkäufer wohl dem Aussehen, aber oft nicht dem Namen nach bekannt sind, registrierte ich, wie Stichproben ergaben, öfters Stammkunden der andern Verkäufer als Laufkunden, und die Ziffern von Tabelle IV sind, soweit sie das Verhältnis von Stammkunden zu Laufkunden untereinander angehen, zuungunsten der Stammkunden nicht ganz zuverlässig.

Von der Fehlerquelle unberührt bleiben die Verhältnisse B I zu B II zu B III. Es ergibt sich, daß Bestellungen auf zufällig nicht vorrätige Bücher besonders selten sind, während Bestellungen auf nicht auf Lager befindliche Bücher am häufigsten vorkommen. In allen 3 Gruppen überwiegen die Stammkunden trotz der ihnen ungünstigen Fehlerquelle erheblich. Um weitere Vergleichsmöglichkeiten zu erhalten, müssen die entsprechenden Zahlen der Tabelle III in Prozente der Summe B + C I + C II + C III umgerechnet werden:

C I	12,6%
a	1,6%
b	11,0%
C II	25,7%
a	3,0%
b	22,7%
C III	22,7%
a	2,3%
b	20,4%

Die 1742 Bestellungen der Tabelle IV müssen auf dieselbe Basis wie die 169 Bestellungen der Tabelle III gebracht werden, also durch 10,3 gekürzt werden. Danach ergibt sich folgendes Bild:

B I	25 = 5,7%	} der Summe B + C I + C II + C III.
a	15 = 3,4%	
b	10 = 2,3%	
B II	94 = 21,6%	
a	56 = 12,9%	
b	38 = 8,7%	
B III	50 = 11,5%	}
a	32 = 7,4%	
b	18 = 4,1%	

Bei zufällig nicht vorrätigen Büchern ist demnach der Ausfall, wenn es sich um Laufkunden handelt, etwa 5 mal so groß wie die hereingeholten Bestellungen, kommen aber Stammkunden in Frage, nur kaum halb so groß wie die Bestellungen. Bei nicht auf Lager befindlichen Büchern ist der Ausfall von Seiten der Laufkunden nicht ganz 3 mal so groß wie die Bestellungen, von Seiten der Stammkunden nur knapp ein Viertel der Bestellungen. Bei ausgefallenen Sachen ist der Ausfall von Seiten der Laufkunden wieder 5 mal so groß wie ihre Bestellungen, von Seiten der Stammkunden ein knappes Drittel der Bestellungen.

Das unterschiedliche Verhalten von Stammkunden und Laufkunden in Fällen, wo das Sortiment mit seinem Lager verschuldet oder unverschuldet versagt, ist also geradezu verblüffend. Freilich sind auch die Stammkunden dann am wenigsten zu einer Bestellung bereit, wenn sie etwas nicht vorrätig finden, das sie unbedingt als auf Lager befindlich voraussetzen mußten. Am günstigsten schneiden sowohl bei Stammkunden wie bei Laufkunden diejenigen Fälle ab, wo Bücher zwar nicht auf Lager sind, aber doch ohne jede Schwierigkeit schnell besorgt werden