

Herbstvorarbeiten des Uhrmachers.

Von Walter Menger.

(Nachdruck verboten.)

Die Feuerprobe — Der Lagerbestand — Mehrere Kataloge — Besondere Wünsche — Zweckmässiges Bestellen — Neue Angestellte — Neue Kundschaft — Die Arbeit des Geschäftsinhabers — Zufriedene Käufer — Das Zurückstellen gekaufter Ware — Versehen und ihre Folgen — Anhängerkarten — Ein häufiger Fehler — Der Lohn der Vorarbeit.

Die stillen Sommermonate sind so recht geeignet, um in Ruhe die Vorbereitungen für die mit dem Herbst und den darauffolgenden Festtagen einsetzende regere Geschäftszeit treffen zu können. Wenn später beim Fabrikanten und Grosshändler die Bestellungen erneut in grosser Zahl einlaufen, jeder Auftrag möglichst am Tage des Eingangs erledigt werden soll, oder wenn in den Ladengeschäften sich die Kundschaft drängt und schnell und zuverlässig bedient sein will, so kommen wieder die Tage, an denen die Organisation eines Geschäftes ihre Feuerprobe zu bestehen hat.

Besonders der Inhaber eines grossen Ladengeschäftes soll in der stillen Zeit seine Vorkehrungen treffen, damit diese Probe gut ausfällt und nicht durch vorher unbeachtete Umstände Vorkommnisse entstehen, die nur dazu beitragen, die ohnehin aufregenden „Saisontage“ noch anstrengender zu gestalten. Die erste Bedingung ist natürlich die, dass sich das Lager imstande befindet. Jeder einzelne Gegenstand oder jede Ware muss in der besten Verfassung sein und, wenn eben möglich, genaue Qualitäts- und Preisangabe enthalten, um auf diese Weise neuen Angestellten oder Aushilfskräften eine rasche Tätigkeit zu gewähren. Die Waren sollen ferner anlockend und zum Kaufe reizend angeordnet und ausgestellt sein. Ist es bei einigen Artikeln angebracht, sie reichlich vorrätig zu halten, so muss ihr Lagerbestand einen derartigen Vermerk tragen, sowie die Angestellten angewiesen werden, bei Erschöpfung dieses Ueberschusses sofort nochmals die gleiche Menge zu bestellen. Vor allen Dingen entferne man auch alles Ueberflüssige aus den Geschäftsräumen; die ganzen Anstrengungen sollen darauf gerichtet sein, den Verkauf möglichst schnell abwickeln zu können. Man lasse sich von seinem Lieferanten Kataloge kommen, damit man erforderlichen Falles auch bei besonderen Wünschen der Kundschaft mit Auskunft dienen kann. Wenn man einem Kunden mitteilen muss, dass man ihm keinen sofortigen Aufschluss zu geben vermöge, sondern zuerst „in der Fabrik“ rückfragen müsse, so veranlasst dieser Umstand oft den Verzicht des Kunden auf seinen Wunsch. Ist man aber imstande, an Hand eines Kataloges ihn genau zu unterrichten, ihm sogar eine Abbildung des gewünschten Gegenstandes vorzulegen, so wird der Käufer gern sich noch einige Tage gedulden. Kann man von seinem Lieferanten mehrere Kataloge erhalten, so ist es zu empfehlen, dieses auszunutzen. Es kann vorkommen, dass mehrere Kunden gleichzeitig das Verlangen nach einer Ware äussern, die nicht auf Lager, aber im Kataloge vorhanden ist. Es wird alsdann wiederum eine grosse Störung bedeuten, wenn wegen des Vorhandenseins von nur einem Kataloge ein Kunde auf den anderen warten muss. Man soll aber auch bereits jetzt alles nachsehen, alles Fehlende ergänzen, bei dem „Schlager“, dem Zugartikel, der einen grossen Umsatz verspricht, angefangen bis hinab zum Bindfaden, Einwickelpapier, Schachteln usw. Viele werden denken, dass hierfür noch immer Zeit vorhanden; sie irren sich aber, derartige Anschaffungen geschehen nicht früh genug, besonders, wenn man berücksichtigt, dass späterhin bei den Fabrikanten oder Lieferanten eine pünktliche Zusendung oft fraglich ist. Man wird durch rechtzeitiges Bestellen sich selbst vor manchen Scherereien und Verdriesslichkeiten bewahren, die gerade in der Zeit, wo der Kopf am klarsten sein soll, am ungellegsten kommen.

Hauptsächlich sind aber neue Angestellte anzuhalten, auf das Lager zu achten. Sie müssen es nicht anders wissen, als dass sie jeden Abend, wenn vor Geschäftsschluss der Zuspruch nachlässt, die Lagervorräte in Ordnung zu bringen haben; auch während der Tageszeit sollen sie in den Augenblicken, wo niemand zu bedienen ist, sich dieser Tätigkeit widmen. Sind Gegenstände oder Waren durch das Anfassen und Vorzeigen unverkäuflich geworden, so müssen sie sofort gereinigt und wieder instand gesetzt werden; in keinem Falle sollte es erlaubt sein, eine solche Arbeit hinauszuschieben. Man muss damit rechnen, dass ein

Käufer kommen könnte, der gerade diese Ware oder den Gegenstand zu kaufen wünscht und nun auf das wenig ansprechende Aeussere hin von dem Kaufe Abstand nimmt. Ferner ist zu bedenken, dass während der „Saison“ Leute den Laden betreten, die man wahrscheinlich während des ganzen Jahres nicht zu sehen bekommen hat. Auf diese muss aber durch die Sauberkeit der Ware und durch die Ordnung der Darbietung ein guter Eindruck gemacht werden, damit man auf diese Weise neue Kunden erwirbt. Unordnung darf überhaupt nicht vorhanden sein. Sie kostet nur Zeit, sowohl dem Geschäftsinhaber wie auch dem Kunden. Muss dieser sogar lange warten, bevor ihm mit einem gewünschten Gegenstande oder einer verlangten Ware gedient wird, so dürfte er häufig gar nicht mehr wiederkommen.

Die Angestellten müssen ferner angewiesen sein, in den Fällen, wo ihnen ein Verkauf verloren zu gehen scheint, den Geschäftsinhaber zu rufen. Dieser sollte überhaupt seine eigene, verfügbare Zeit während des regen Zuspruches nur derartigen Fällen widmen; er soll womöglich die wichtigeren, grössere Einkäufe machenden Kunden übernehmen und die kleineren den Angestellten überlassen. Er soll auch die Kundschaft beachten, die bereits bedient wird; denn oft dürften durch sein Hinzukommen Geschäfte zum Abschluss gelangen, für die der Angestellte bereits die Vorarbeiten geleistet hat, indem er die Auswahl zeigte, den Preis besprach usw.

Wie bereits gesagt, müssen Versehen unbedingt vermieden werden. Durch sie ist bereits mancher gute Kunde nicht allein verloren gegangen, sondern sogar zu einem Gegner des bisher treu besuchten Geschäftes geworden. Und bekanntlich sind zufriedene Käufer die beste Reklame. Keine Anzeige kann so eindringlich wirken, als das von einem nach Wunsch bedienten Käufer gesprochene anerkennende Wort. Wodurch oft Missheiligkeiten hervorgerufen werden, ist die besonders zu Festtagszeiten übliche Sitte, sich Waren zurückstellen zu lassen oder deren Ablieferung an eine andere Adresse zu bestimmen. Sei es nun, dass das Zurücklegen übersehen wird, oder ein anderer Angestellter hiervon nichts weiss und den Gegenstand erneut verkauft, sei es, dass die rechtzeitige Uebersendung nicht geschieht, sei es, dass ein Versehen in der Ablieferung erfolgt, auf jeden Fall tragen solche Vorkommnisse, die oft für den Käufer sehr nachteilig sind, dazu bei, ihm den Besuch des betreffenden Geschäftes zu verleiden. Derartige Fälle werden von den Angestellten oft mit einer Gleichgültigkeit behandelt, die einen rührigen Chef zur Verzweiflung bringen kann. Der Angestellte glaubt, dass mit der Abänderung des Versehens — die manchesmal aber gar nicht mehr möglich ist —, mit einer Entschuldigung alles wieder gut sei, bedenkt jedoch nicht, wie nachtragend der Kunde ist. Er beachtet nicht, dass der verärgerte Käufer bereits so und so vielen Bekannten von der Nachlässigkeit in dem schuldigen Geschäft erzählt hat. Und diese haben sicherlich auch nicht geschwiegen, sondern den Vorfall wieder anderen berichtet.

Jeder Verkäufer sollte daher mit einer Anzahl von Anhängerkarten, wie auf Seite 294 abgebildet, versehen sein. Diese Kärtchen sind in verschiedenen Farben gehalten: weiss, rot und blau. Durch diese Unterscheidung dürfte einem Irrtum vorgebeugt werden. Ueber die Anwendungen der Kärtchen gibt ihr Text eigentlich genügend Aufklärung: Nr. 1 wird benutzt, wenn der gekaufte Gegenstand oder die Ware zurückgestellt werden soll und vom Käufer später abverlangt wird; Nr. 2 ist bestimmt für diejenigen Einkäufe, die dem Käufer selbst zu übermitteln sind; Nr. 3 endlich findet Anwendung, wenn es sich z. B. um ein Geschenk handelt, das jemandem zu einer bestimmten Zeit zugestellt werden soll. In allen Fällen sollten die sämtlichen Vermerke auf den Kärtchen genau ausgefüllt werden. Einmal werden hierdurch Irrtümer verhindert, das andere Mal flösst das eingehende Nachfragen und die gewissenhafte Ausfüllung dem Kunden Ver-