

Es sei auch einiges über die Worte: „Hochachtungsvoll“, „Achtungsvoll“ usw. gesagt. Gewiss wirkt es lächerlich, wenn das Wort „Achtungsvoll“ oder gar „Hochachtungsvoll“ unter einem Briefe steht, dessen Inhalt nicht im geringsten das Gepräge einer Achtung dem Empfänger gegenüber trägt. Man könnte auch sofort bei allen Briefen usw. diese Höflichkeitsfloskeln weglassen, wenn nicht der Kaufmann von heute Psychologe sein müsste. Es genügt nicht mehr, wie ehemals einen untertänigen Brief loszulassen, um gnadenvoll einen Auftrag erteilt zu erhalten; nein, heute heisst es dem Wesen des Empfängers des Briefes in der ganzen Darlegung der Gedanken Verständnis entgegenzubringen. Man wird vielleicht entgegenhalten, dass ja bei der Abfassung des Inhaltes diesem psychologischen Bedürfnis Rechnung getragen werden könnte und dadurch — ungehindert des Fehlens der Höflichkeitsfloskeln — eine Wirkung erzielt werden müsste. Sind die Empfänger des Briefes grosszügig denkende Menschen, so mag es angehen, sind es aber kleinliche oder an Althergebrachtem hängende Leute — und das sind viele Inhaber von ganz bedeutenden Geschäften —, so muss der Briefschreiber auch mit solchen Kleinigkeiten, wie es die Höflichkeitsfloskeln sind, rechnen. Wird es einen durch irgend ein Vorkommnis gekränkten Kunden nicht angenehm berühren und versöhnend auf ihn einwirken, wenn der Brief, welcher seinen Unmut beschwichtigen soll, etwa endet: „Ich hoffe, dass die vorstehenden Zeilen es erreichen, wieder unser bisheriges freundschaftliches, geschäftliches Verhältnis herzustellen und begrüsse Sie

in vorzüglicher Hochachtung.“

Niemals wird diese Höflichkeitsfloskel abstossend wirken, solange eine echte, wahre Höflichkeit aus ihr spricht. Handelt es sich in dem vorgenannten Falle etwa um ein Vorkommnis, durch welches sich der betreffende Kunde geringschätzig behandelt fühlte, so wird diese Betonung der Hochachtung auf einen Dritten vielleicht als überflüssig wirken, der Empfänger aber wird mit einer gewissen Genugtuung von ihr Kenntnis nehmen, besonders wenn ein „in vorzüglicher Hochachtung“ statt des sonst üblichen „Hochachtungsvoll“ angeführt war. Je kleiner der Kunde, aus je einfacheren Verhältnissen er hervorgegangen ist, um so mehr Wert wird er auf die ihm entgegengebrachte Höflichkeitsfloskel legen. Ja, man kann sogar in derartigen Fällen, wo Differenzen entstanden sind, dazu übergehen, den Brief statt der üblichen Anrede: Herrn Karl Berein, mit „Sehr geehrter Herr Berein“ einzuleiten. Es spricht sofort etwas Individuelles aus der Zuschrift; der Empfänger merkt, dass man sich nicht mit seiner Firma, sondern mit seiner Person befasst, dass man sich nicht bei seiner Firma, sondern bei ihm persönlich entschuldigt.

Man sieht also, die Höflichkeitsfloskeln haben doch ihren Vorteil; sind sie auch oft überflüssig, ganz vermissen mag man sie doch nicht. Sie sind, wie eingangs erwähnt, ein zu wichtiger Faktor bei Zuschriften, wo es heisst, jedes, auch das geringste psychologische Moment, welches dazu beitragen kann, den Empfänger günstig zu stimmen, heranzuholen und auszunutzen. Sie werden ihre Wirkung nie verfehlen, und deshalb muss ihr Fortbestehen von dem Standpunkte des berechnend denkenden Geschäftsmannes aus betrachtet werden.

Briefwechsel des Uhrmachermeisters Hammerschlag mit seinem alten Freunde und Kollegen Ladenberg¹⁾.

Lieber Hammerschlag!

Lange habe ich nicht eine so ehrliche Freude gehabt, als bei der Lektüre Deines letzten Briefes. Nicht etwa, weil Du mir in allen Dingen recht geben willst, sondern, weil er genau dem entsprach, was ich von Dir erwartet hatte. Denkst Du denn, dass mir die Verzögerung Deiner Antwort nicht aufgefallen wäre? Gewiss ist sie mir das, aber ich habe mich nicht darüber gewundert, sondern schon damit gerechnet. So weit kenne ich Dich doch noch aus den Tagen unserer Jugend. Du bist ein bisschen leicht gekränkt und brausest zunächst auf. Dann fängst Du an Dich zu beruhigen, denkst darüber nach, dass es doch wohl gut gemeint sein könnte, prüfst alle Dich kränkenden Wendungen und erkennst schliesslich Deine schwachen Seiten. Dass Du aber dabei nicht stehen bleibst, sondern tatsächlich und so gründlich an die Abhilfe der gerügten Mängel gehst, siehst Du, das ist das, worüber ich mich mit freude, weil ich es gar nicht erwartet hatte.

Aber selbst damit, dass Du selbst mehr siehst, als ich Dir vorgehalten habe und von Reformplänen geradezu überschäumst, wirst Du mich noch nicht zum Schweigen bringen. Es tut mir leid, ich muss Dich weiter kränken; denn je länger ich von Dir fort bin, desto mehr fällt mir ein, was in den Betrieb eines modernen Uhrmachergeschäfts im zweiten Zehntel des 20. Jahrhunderts nicht mehr gehört, sich aber bei Dir noch deutlich bemerkbar macht.

Ich hoffe, dass Du mich nicht für einen berufsmässigen Querulanten hältst, sondern mit gutem Humor die bitteren Pillen mit dem heilsamen Kern hinunterschluckst. Pass auf! Es wird Dir bald besser werden.

Vorerst möchte ich Dir, gewissermassen als Zuckerstück vor der Medizin, ein Lob spenden. Es ist recht, dass Du die „Dreckecke“ aus Deinem Laden entfernst; denn solche lieblichen Winkel gehören nicht dahin. Solltest Du noch mehr solche Ecken darin haben, so übe diese löbliche Gewohnheit weiter. Vielleicht ist

¹⁾ Wir verweisen auf Nr. 18, S. 278; Nr. 20, S. 311; Nr. 22, S. 343 und Nr. 24, S. 375, Jahrg. 1911; Nr. 2, S. 18; Nr. 6, S. 87; Nr. 7, S. 100; Nr. 9, S. 137; Nr. 12, S. 183; Nr. 14, S. 214; Nr. 17, S. 261; Nr. 20, S. 321; Nr. 23, S. 373, Jahrg. 1912; Nr. 2, S. 29.

der dunkle Platz zwischen Deinem Schreibtisch und der Wand, den ein eigenartiges Konglomerat von alten Weckerschachteln, Uhrgewichten, Papier und Bindfaden ausfüllte, reif für Deine dringliche Beachtung in diesem Sinne. Habe ich recht, so Sorge auch dafür, dass er in Zukunft in zweckmässiger Weise verwertet wird, denn wenn er ausgefüllt werden muss, gibt es noch geeignetere Objekte dafür.

Lass mich, ehe ich vielleicht im Laufe des Briefwechsels auf Dein Schaufenster und Geschäftslokal zurückkomme, einmal etwas anderes berühren, was mir nicht gefiel.

Uebrigens, ehe ich weiter gehe, Deine neue Fassade, bei Tage — a la bonne heure. Als ich abends ankam, sah ich von ihrer Wirkung nicht viel. Du weisst ja — mangels genügender Beleuchtung. Da Dein Schaufenster auch bis zur halben Höhe angelaufen war, meine ich, dass die Fassade auch nicht viel zu dessen Werbetätigkeit für den Verkauf tun kann. Aber darüber vielleicht später einmal.

Als unsere erste Begrüssung vorbei war und ich auf dem Stuhle in Deinem Laden Platz genommen hatte, kam ein junges Dienstmädchen nach ihrem Wecker, Du fuhrst sie rauh an, da sie ihn erst am selben Morgen gebracht hatte, sprachst von „ordinärem Kram“, den Du flicken müsstest usw., so dass das arme Ding ganz erschrocken war und ihr die Tränen nahe standen.

Ich konnte das nicht als richtig ansehen. Wenn auch zurzeit an dem Dienstmädchen als Kundin nicht viel gelegen ist, so kommt sie doch später stärker in Betracht, weil ihre Anschaffungen an Waren aus unserem Geschäft, um ihr Schmuckbedürfnis zu befriedigen, zu Geschenken, oder wenn sie sich verlobt, respektive verheiratet, nicht hinter denen der anderen Geschlechtsgenossinnen gleichen Standes zurückbleiben wird. Du hattest es in der Hand, durch eine scherzhafte Vertröstung oder eine andere freundliche Bemerkung, die Du machen konntest, ohne Dir im geringsten etwas zu vergeben, Dir diese Kundin zu sichern, anstatt, dass sie nun, wie ich bestimmt glaube, einen grossen Bogen um Dein Geschäft macht. Kleine Leute sind für ein freundliches Wort dankbar, was aber nicht herablassend oder zu vertraulich ausfallen darf, da beides in unangenehmer, falscher Weise aufgefasst