

## Wie soll sich der Uhrmacher seinen Kunden gegenüber benehmen?

Von Max Frank.

[Nachdruck verboten.]

Ein Uhrmacher, der Kunden erwerben und erhalten will, muss ihnen nicht nur eine gute, wohlfeile Ware verkaufen und mit guten Arbeiten aufwarten, sondern muss die Menschen auch richtig zu behandeln wissen. Anno dazumal, da hatte man das ja nicht nötig, da kamen die Leute zum Uhrmacher, auch wenn dieser die Grobheit selber war. Gute Ware und gute Arbeit, das war das einzige, was anzog, und eine grosse Auswahl von Lieferanten war nicht vorhanden. Jeder lebte und liess seinen Kollegen vom Fach leben.

Heute aber macht es gute Ware und Arbeit allein nicht, ja heutzutage wird bei einem grossen Teil des Publikums leider die Güte der Ware und der Arbeit bei der Wahl des Uhrmachers erst in zweiter Linie in Betracht gezogen und viel mehr nach dem Drum und Dran geurteilt. Zu diesem Drum und Dran gehört auch eine gute und aufmerksame Bedienung, an der es leider noch viele gerade kleinere Uhrmacher fehlen lassen.

Eine gute Bedienung ist neben guter Ware und Arbeit für den Uhrmacher die beste Empfehlung, die meist nichts kostet und, wenn sie vielleicht hier und da kleinere Aufwendungen erfordert, diese wieder vielfach einbringt.

Eine gute Bedienung soll der Uhrmacher sich nicht nur aus geschäftlichem Interesse angelegen sein lassen, sondern auch allgemein aus menschlicher Rücksichtnahme. Wie ganz anders wäre doch das Leben, wenn nicht den meisten Menschen jede Rücksicht gegen seinen Nächsten unbekannt wäre.

Aber die gute Bedienung darf auch nicht zur Karikatur werden, denn dann erreicht man das Gegenteil, man fügt sich nicht nur geschäftlichen Schaden zu, sondern setzt sich und den ganzen Uhrmacherstand im Ansehen herab.

Wer selbst viel einkaufen geht, der weiss wohl den Wert einer guten Bedienung zu schätzen. Aber viele ziehen daraus nicht die nötigen Nutzenwendungen für ihr eigenes Geschäft. Weit mehr aber noch rührt die schlechte Bedienung mancher Uhrmacher daher, dass sie zu wenig selbst einkaufen gehen und wenn, so nur bei Bekannten oder bei solchen, bei denen sie aus Geschäftsrücksichten kaufen müssen. In solchen Fällen erhält man kein unbeeinflusstes Urteil. Der Uhrmacher soll sich vielmehr stets in die Lage des Käufers versetzen, der in der Wahl seines Lieferanten völlig ungebunden ist, der seine Ware dort kaufen oder anfertigen lassen kann, wo er will.

Es ist eigentümlich, dass Uhrmacher, die in der Bedienung gänzlich rückständig sind, Vorhaltungen — wie selten bekommen sie überhaupt die Wahrheit zu hören — damit abtun, dass die Kunden das und das nicht verlangten, dass andere Geschäfte das auch nicht täten usw. Man stellt diese Behauptungen auf, ohne dass man sich die Gelegenheit nimmt, einmal anderwärts genügend umzuschauen. Das Publikum beantwortet, soweit es eben nicht bei dem betreffenden Uhrmacher aus Geschäftsrücksichten kaufen muss, eine schlechte Bedienung einfach damit, dass es nicht mehr wiederkommt. Mancher Uhrmacher möge einmal sein Gewissen erforschen, wie viele seiner persönlichen Bekannten nicht bei ihm kaufen, trotzdem das doch nicht natürlich ist. Ja, man mag nicht gern bei einem Bekannten üble Erfahrungen machen, da geht man lieber überhaupt nicht hin.

Es ist zu verstehen, dass ein Uhrmacher in älteren Jahren schon an sich leichter zur Rückständigkeit neigt und seine Kunden noch wie vor 20 und 30 Jahren bedient, aber er bessert sich auch darin um so weniger, weil ein unzufriedener Kunde einem jüngeren Uhrmacher seinem Aerger über dies und jenes offen Ausdruck gibt, älteren Uhrmachern gegenüber schweigt er rücksichtsvoll und — bleibt weg. Und so kommen dann auch so häufig die Meinungsverschiedenheiten zwischen Vater und dem im Geschäft tätigen Sohne, zwischen dem älteren Inhaber und jüngeren Verkäufern. Die jüngeren Leute, Gehilfen wie Verkäufer, erfahren weit mehr, worüber sich die Kunden ärgern. In solchen Dingen darf der Aeltere ruhig auf den Jüngeren hören; unmittelbar von der Kundschaft erfährt er es ja doch nicht.

Zunächst achte man sehr darauf, dass der erste Eindruck, den ein Kunde von dem Geschäft erhält, gut ist. Dazu gehört

zunächst eine vernehmliche und freundliche Begrüssung. Aber welche Studien kann man schon in dieser Beziehung machen. Es gibt Uhrmacher, deren Gutentaggruss sich wie ein Hundeknurren anhört oder auch als „Rhabarber“, das bekannte Theatermurmelfort, verstanden werden könnte. Dazu wird häufig ein Gesicht gemacht, dass Gott erbarm. Andere, die eben etwas in das Buch eintragen oder etwa mit Ausbesserung einer Uhr beschäftigt sind, schauen kurz auf, geben einen kurzen Laut von sich und schreiben oder arbeiten dann ruhig weiter.

Wenn man aber das Schreiben oder eine andere Arbeit, mit der man gerade beschäftigt ist, nicht abbrechen kann, so gebietet es die Höflichkeit, dass der Uhrmacher den Eintretenden deshalb kurz, aber deutlich um Entschuldigung und um eine kleine Weile Geduld bittet.

Dann muss der Inhaber darauf achten, dass, wenigstens soweit es sich um einen kleinen Raum handelt, alle darin anwesende Geschäfts- oder auch Familienangehörige des Uhrmachers einen Gruss sagen. Es macht einen schlechten Eindruck, wenn Lehrlinge, zufällig im Laden anwesende Gehilfen der Werkstatt oder des Bureaus oder der Hausknecht, ferner Frau und Kinder dies nicht tun. Das gleiche gilt auch, wenn solche Personen im Laufe der Bedienung hinzukommen. Kleinere Kinder, womöglich noch mit Essen beschmiert, aber auch grössere, gehören nicht in den Laden.

Sehr ungehörig ist es, wenn man nach Eintritt eines Kunden einen Zank mit einem Angestellten oder gar mit seiner Ehefrau oder einem anderen Familienangehörigen fortsetzt. Das muss abtosen.

Der Uhrmacher darf auch nicht in den entgegengesetzten Fehler verfallen und dem Kunden gegenüber vor untertänigsten Begrüssungen und tiefen Bücklingen überfliessen. Alles mit Mass und Ziel. Der Uhrmacher soll wohl anerkennen, dass der Eintretende gerade bei ihm kaufen oder ihm eine Arbeit übertragen will, aber er soll nicht vergessen, dass er für das Geld des Käufers Ware oder Arbeit liefert. Sein Verdienstanteil ist die Vergütung für die auf die Vermittlung verwandte Mühe. Es findet also weiter nichts als ein Tauschgeschäft statt.

Nach der Begrüssung frage man natürlich nach dem Begehren in höflicher und freundlicher Form, wenn nicht schon der Eintretende damit zuvorkommt. Die Frage nach den Wünschen des Eintretenden wird auch vielfach unterlassen, und man glotzt statt dessen den Kunden an.

Und wenn man bereits mit Bedienen eines anderen Kunden beschäftigt ist, fragt man doch mit einer Entschuldigung an diesen den Neueintretenden nach seinen Wünschen, die oft ganz schnell und ohne Mühe, und ohne dass deshalb der andere länger zu warten braucht, erledigt werden können. Nichts ist lästiger, als wenn man, wie es mir noch vor kurzem begegnete, lange auf das Fertigbedienen eines anderen warten muss, um dann zu hören, dass man das Gewünschte nicht haben kann. Der geschickte Verkäufer muss mehrere Kunden gleichzeitig nebeneinander befriedigen können. Man soll auch Lehrlinge usw. dazu erziehen, nötigenfalls jemand nach seinem Begehren zu fragen.

Dann muss auch der Uhrmacher beim Verkaufen selbst stets entgegenkommend sein. Er muss versuchen, des Kunden Wünsche möglichst schnell ausfindig zu machen. Er muss unaufgefordert eine reiche Auswahl von Uhren, Uhrketten oder anderen verlangten Waren vorlegen und nicht erst auf wiederholtes Verlangen sich dazu bequemen, wie man es zuweilen beobachten kann. Gewiss soll der Uhrmacher auf den Kunden seine eigene Ansicht zu übertragen suchen, aber nicht in selbstherrlicher Weise, sondern mit überzeugenden Worten. Er darf den Käufer dabei nicht vor den Kopf stossen.

Es ist auch nicht zu empfehlen, immer zuerst nur mit den teuersten Uhren usw. aufzuwarten, wenn man auch in der Regel gut tut, des Kunden Kaufkraft höher einzuschätzen. Manche Uhrmacher haben die schlechte Gewohnheit, billigere Ware nur nach oft schlecht verborgenem Sträuben zu zeigen. Das muss den Eindruck machen, als ob man fürchte, das Billigere gefiele