

Im fremden Lande lernt er dort auch die Sprache am schnellsten. Alles dies fällt in einem grossen Geschäft meistens fort, und er läuft dort ausserdem Gefahr, sich Grundsätze anzueignen, die für seine geringen Mittel später übertrieben wären und ihn leicht zu Fall bringen. In dem engen Rahmen eines kleinen Geschäftes wird er bald herausfühlen, wie sehr es heute auf die richtige Behandlung der Kunden ankommt.

Es gibt noch immer viele Uhrmacher, die, wenn sie sich an Orte eines guten Rufes erfreuen, glauben, diesen nur dadurch wahren zu können, dass sie sich vom Kunden, wie man sagt, „nicht das geringste bieten lassen“.

Da unsere Arbeit vom Kunden fast gar nicht beurteilt werden kann, so ist es ja begreiflich, dass er uns stets mit einem gewissen Misstrauen begegnet. Durchaus falsch wäre es dann, ihm gegenüber deshalb auffahrend zu werden. Das dürfte sich vielleicht der erlauben, welcher sein Geschäft nur noch zum Vergnügen betreibt, aber auch dieser zieht dabei stets den Kürzeren, indem er sich als roher, ungebildeter Mensch hinstellt, niemals aber mit Grobheit den Kunden von seiner Reellität überzeugt. Ein Beispiel wird das besser beleuchten!

Ein Kunde brachte einst eine Uhr, an welcher der Zylinder gebrochen war. Mein damaliger Chef erklärte kurz, die Uhr sei gefallen und koste 5 Mk. Der Kunde schien aber von einem Falle oder Schläge wirklich nichts zu wissen und nahm natürlich an, dass diese Behauptung nur ein Trick sei, um einen hohen Preis zu erzielen. Mein Chef ging aber von dem Gedanken aus, der Kunde leugne den Fall der Uhr, um den Preis zu drücken. Da er, nebenbei bemerkt, sich sehr viel auf seine Reellität einbildete, so kam es, wie so oft, zu Grobheiten. Er erklärte rundweg, kein Schwindler zu sein und sich von den Kunden „nichts weis machen“ zu lassen. Wenn er den Preis nicht zahlen wolle, so soll er seine Uhr anders wohin bringen. Der empfindliche Kunde suchte natürlich schleunigst die Türe zwischen sich und den groben Uhrmacher zu bringen und dachte sich wohl beim Fortgehen: Der Mann wurde nur grob, weil ich seinen Trick durchschaute.

Ganz anders stellt sich aber der Kunde, wenn man ihm ruhig zu verstehen gibt, es könnte die Uhr ohne sein Wissen von einer dritten Person fallen gelassen sein, oder aber auch bei irgend einer Arbeit mit einem Werkzeug angeschlagen sein. Schraubt man dabei den Zylinder ab und zeigt ihn dem Kunden durch das Vergrösserungsglas, so wird er sich leicht überzeugen lassen und, wenn man ihn noch besonders auf die dünnen Zapfen aufmerksam macht, wird er eine gewisse Ehrfurcht vor unserer Arbeit bekommen und gern den verlangten Preis zahlen. Die kurze Zeit, die man mit dem Abschrauben des Stückes verlor, wird sich vielfach bezahlt machen. Man muss es mit eigenen Ohren gehört haben, wie der Kunde seinen Freunden erzählte, was er beim Uhrmacher soeben durchs Glas sehen durfte, um zu begreifen, welche Freude es den Leuten macht, die kleinen Uhrteile einmal in nächster Nähe betrachten zu dürfen. Auch wird der Kunde in Zukunft seine Uhr besser behandeln, wenn er sich von der Zartheit der einzelnen Teile überzeugen durfte.

Bei solchen Erklärungen darf man nun aber nicht so weit gehen, gegen sein eigenes Interesse zu handeln. Z. B. braucht der Kunde nicht zu wissen, dass man jeden einzelnen Tampon ersetzen oder einzelne Zapfen einbohren kann, denn man weiss ja nie im voraus, ob die Arbeit nicht misslingt und so doch notwendig wird, das ganze Stück zu erneuern. Hier ist eben auch „Schweigen Gold“.

Die Unterlassungssünden oder Verstösse, die der Uhrmacher seinen Kunden gegenüber begehen kann, sind so zahlreich, dass es zu weit führte, von allen das Dafür und Dawider hervorzuheben. Um mich kurz zu fassen, will ich hier eine Methode wiedergeben, wie ich sie nach langjähriger Erfahrung als am zweckmässigsten erkannt habe, und die sowohl für kleine, wie auch grosse Geschäfte passt.

Vor allem muss man stets den Willen haben, den Kunden so zu behandeln, dass er gern wiederkommt. Diesen Willen muss man sich beim jedesmaligen Eintritt eines Kunden immer wieder ins Gedächtnis zurückrufen. Hat man Verdruss gehabt, so lasse man das unter keinen Umständen dem Kunden merken, denn er

weiss ja nichts von unserem Aerger und würde eine böse Miene oder scharfes Wort auf seine Person beziehen, und wir würden ihm das Wiederkommen verleiden.

Bringt er eine Reparatur, so überzeuge man sich, ob die Uhr schon einmal repariert wurde, und durch einen Blick ins Reparaturbuch, was damals gemacht wurde, wie teuer und wie lange es her war. Erst jetzt erlaube man sich, ein Urteil abzugeben. Es würde z. B. unserem Ruf erheblich schaden, ja, uns geradezu lächerlich machen, wenn man erklärt, die Uhr müsse gründlich repariert werden, während uns der Kunde den Beweis liefert, dass man sich erst vor 2 Monaten für eine ganze Reparatur bezahlen liess! Eine richtig reparierte Uhr geht doch meistens wenigstens 1 Jahr, also ist es vorteilhaft, dem Kunden für jede Ganzreparatur 1 Jahr Garantie zu geben. Er fasst dadurch Vertrauen zu unserer Arbeit und zahlt den verlangten Preis gern. Bleibt dann eine solche Uhr vor Ablauf der Garantie stehen, so bringt man sie mit Vorteil noch in Gang, damit sie wenigstens das Jahr ausgeht. Der Kundenkreis wird dann die Ueberzeugung gewinnen, dass man es mit der Garantie ernst nimmt.

Wenn das zufällig andere Kunden mit anhören, so wird es uns ungeahnten Vorteil bringen. Unter allen Umständen hüte man sich aber, den Kunden auf solche Garantiearbeit gleich warten zu lassen, denn er könnte leicht zu der Meinung gelangen, dass die Ganzreparaturen auch so schnell gemacht sind.

Wird eine Uhr zur Reparatur abgegeben, so tut man gut, eine Erkennungsmarke dagegen auszuhändigen, auf der man mit Kautschukstempel die Geschäftsadresse sowie die laufende Buchnummer aufdrückt. Die Erkennungsmarken kann man sich auf dünnem Karton zu je 100 Stück vorrätig stempeln. Die aufgedruckte Nummer muss sowohl fürs Einordnen, als auch fürs Reparaturbuch massgebend sein, und damit niemals zwei Uhren dieselbe Buchnummer haben, sondern jahraus, jahrein immer laufende sind, richtet man mit Vorteil folgendes System ein¹⁾.

Man schafft sich womöglich zwei verschliessbare, nicht zu tiefe Wandschränke an, die so aufgehängt werden, dass sie bei einem Brandausbruch sofort abgehängt werden können, da ja das Ersetzen der gebrauchten Uhren immer den grössten Schaden verursacht. Der eine dieser Schränke ist für die fertigen, der andere für die unfertigen Reparaturen bestimmt.

In jedem Schrank bringt man 10 Reihen zu 10 Hakenschauben so voneinander entfernt an, dass auch 24"-Uhren bequem neben- und untereinander hängen können. So erhält man also Platz für 100 Uhren. Um nun schnell zu erkennen, auf welchem Platze im Schrank eine Uhr zu finden ist, stempeln wir auf der, dem Kunden zu verabfolgenden Marke die Nummer in zwei Teilen auf. Z. B. haben wir im Buch eine Uhr unter der Nr. 375 eingetragen, so drucken wir auf der Marke wie folgt.

Für den Adressstempel verwendet man den Geschäftsstempel, während man sich für die Zahlen auf Holzstäbchen aufge kittete, einzelne Zahlen von 0 bis 9 anschafft. Verlangt nun der Kunde seine Uhr, so genügt ein Blick auf die Marke, uns zu sagen, dass sie von dem dritten Hundert ist und auf dem Haken Nr. 75 hängt. Der Haken Nr. 75 ist aber im Schranke der fünfte Haken in der siebenten Reihe, also schnell und sicher zu finden. Um Irrtümer ganz auszuschliessen, fertigt man von jeder Nummer zwei Marken an, die eine mit Adresse für den Kunden, die andere ohne Adresse bleibt bei der Uhr. Auf der Rückseite dieser letzteren wird dann der Name des Kunden, das Datum des Einganges und die vereinbarte Reparatur oder deren Preis vermerkt. Hat man dann Zeit, so trägt man alle eingelaufenen Uhren nacheinander ins Buch ein und kratzt die Reparaturnummer ins Gehäuse. Hat man sich einmal so eingerichtet, so ist es einfach unmöglich, eine Uhr falsch abzugeben, selbst wenn zwei oder drei Stück auf einem Haken hängen. Man braucht eben nur beide Marken zu vergleichen, fragt den Namen und vergleicht noch die eingetragene Art der Uhr. Sollte ein unachtsamer Gehilfe ja eine Marke an den Uhren

1) Mehr zu empfehlen sind gedruckte Reparaturzeichen, da gestempelte nie so sauber aussehen werden.
Die Schriftleitung.

Firma	
Strasse	
3	75