

es unangenehm, wenn neben ihm der Fußboden aufgefegt und vor ihm und hinter ihm Staubwedel in Tätigkeit sind, die ihm den Staub mit Wonne zuwedeln. — Eine der staubwedelnden Verkäuferinnen gab den Gegengruß. Ich bat um Ersatz des Glases und Reinigen des Metallzifferblattes. Mir wurde ein Stuhl angeboten, und dann kam ein männlicher Angestellter, der Reparatteur, und fragte, ob ich warten wollte. Nach etwa 10 Minuten kam der Herr wieder und bat mich, doch nach einiger Zeit nochmals vorzusprechen, da das Reinigen des Zifferblattes sich doch nicht so schnell bewerkstelligen lasse. Zur Tür hat mich niemand begleitet, auch beim Abholen der Uhr nicht; diese schöne Sitte kennt man anscheinend noch nicht. Abgesehen von diesen kleinen Fehlern, die m. E. nur Erziehungsfehler sind, war ich mit der Bedienung zufrieden, denn auf einige Zwischenfragen, die ich stellte, gab man mir bereitwilligst und höflich Antwort. Ich gab dem Geschäft die Note 2.

Nr. 2. Geschäft im neuen Westen, mehr Uhrmacher. Ob die mich empfangende Dame Frau oder Angestellte war, war nicht festzustellen. Ein Stuhl wurde mir angeboten. Auf meine verschiedenen Fragen nach den Waren wurde mir auch hier bereitwilligst Antwort gegeben. Plötzlich kam der Inhaber nach vorn gestürzt und sagte zu mir — ohne zu grüßen —: „Die Uhr müssen Sie mir hier lassen oder wieder mitnehmen, der Rand des Deckels muß ausgedreht werden, denn darin ist kein Glas zu befestigen. Ich habe bei dem Versuch 3 oder 4 (?) Gläser zerbrochen. Sie werden keinen Uhrmacher finden, der sofort ein Glas einsetzen kann.“ Ich nahm die Uhr wieder in Empfang und empfahl mich. Ohne den Gegengruß zu geben, verschwand der Inhaber nach hinten. Die Dame grüßte zwar; ihr Gesicht aber war eisig. Kein Geschäft und noch Geld dabei zugesetzt, mag fatal sein, aber es war doch nicht meine Schuld. Ich setzte in die fachmännische Fähigkeit des Betreffenden einige Zweifel —, und sie waren berechtigt, denn ich habe nachdem das Glas neunmal ersetzen lassen, ohne daß man mir die Uhr unrepariert zurückgab. Hier bedarf es wohl noch der Selbsterziehung für den Kundendienst. Ich gab dem Geschäft die Note 4. Die 5 gab ich deshalb nicht, weil einige Punkte der Höflichkeit beachtet worden waren.

Nr. 3. Ebenfalls ein Geschäft im neuen Westen, nicht weit von Nr. 2. Kleiner Laden. Der Inhaber allein — sehr höflich, aber einen Stuhl hat er mir nicht angeboten, obwohl einer vorhanden war; das war sein einziger Fehler. Er unterhielt mich über seine gegenwärtigen Nöte, was zwar mich als Kunden nicht interessierte, aber man sah, er gab sich Mühe, nach seiner Art dem Kunden die Zeit zu vertreiben. Die Reparatur dauerte auch nicht lange. Ich habe dem Geschäft die Note 2 gegeben.

Nr. 4. Ein Geschäft im alten Westen. Kleiner Laden. Inhaber allein, ebenfalls sehr höflich; auch wurde mir ein Stuhl angeboten. Sonst aber war der Meister schweigsam. Die Glaserneuerung war im Umsehen geschehen. Hier wurde ich auch beim Weggehen bis zur Tür begleitet — das einzige Mal in den zehn Fällen. Ich habe dem Geschäft die Note 2 + gegeben.

Nr. 5. Ein Geschäft ebenfalls im alten Westen. Kleiner Laden. Anscheinend mehr Juweliergeschäft als Uhrmacher. Chef und Angestellter, Chef empfängt. Höflich, bietet Stuhl zum Sitzen an, aber schweigsam. Die Reparatur dauerte $\frac{1}{4}$ Stunde. Ich gab dem Geschäft die Note 2.

Nr. 6. Ein Geschäft im Zentrum. Mittlerer Laden. Chef und eine Angestellte. Chef empfängt sehr liebenswürdig und verbindlich. Bedauert aber, die Reparatur nicht sofort ausführen zu können, sollte in einigen Stunden wiederkommen. Anscheinend war der Fachmann nicht da. Das ist ein Fehler. Derartige Reparaturen will die Kundschaft sofort gemacht haben. Ein Kunde, der irgendwo einmal

resultatlos fortgehen mußte, kommt so leicht nicht wieder, auch nicht bei Warenkäufen. Ist der Inhaber auch nicht Fachmann, ein Glas müßte er doch einsetzen können. Der Chef bot aber auch beim Fortgehen einen freundlichen Gruß. Ich habe dem Geschäft die Note 3 — gegeben.

Nr. 7. Geschäft im Norden. Größeres Geschäft mit mehreren Angestellten (es können aber auch — bis auf den Uhrenfachmann — Familienmitglieder gewesen sein). Begrüßung ließ zu wünschen übrig. Einen Gegengruß habe ich nicht vernommen. Ein Stuhl wurde mir nicht angeboten. Es waren aber Lieferanten anwesend, mit denen man sich angeregt unterhielt. Was bedeutet auch ein Kunde, der ein armseliges Glas erneuern lassen will! Kommt er, ist es gut, kommt er nicht, dann ist es eben auch gut. Das Geschäft bekam die Note 3 — in Anbetracht dessen, daß die Reparatur schnell vor sich ging.

Nr. 8. Geschäft in der besten Gegend Berlins. Vornehm, groß, mit vielen Angestellten. Eine Angestellte erwiderte den Gruß, und nach Anhörung meines Anliegens machte sie eine Handbewegung nach hinten, der ich folgte. Dort war der Reparaturraum. Dort war man auch höflicher und bot mir einen Stuhl an. Die Reparatur dauerte sehr lange. Keinem Angestellten, der durch den Raum ging, fiel es ein, zu grüßen; aber der Chef tat es. Hier war man anscheinend nur große Objekte gewöhnt, und ein Uhrglas für 1 RM hielt wohl mehr auf, als es einbrachte — ich hatte dieses Gefühl. Beim Hinausgehen aus dem Geschäft hörte ich keinen Gegengruß, obwohl der Chef im Vorderraum war, aber er war im Gespräch mit einer Dame (distinguiert) vertieft, und da mochte es sich wohl um x-Tausende handeln. Dagegen ist der Einer ein Schemen, das man nicht hört noch sieht. Dem Geschäft gab ich die Note 3.

Nr. 9. Geschäft im Zentrum, nahe an der Grenze des Südens. Klein. Inhaber allein und alt. Alles wickelte sich unter Schweigen ab. Nur den Preis hörte ich deutlich. Von Kundendienst keine Spur, war auch bei dem Alter des Inhabers nicht mehr zu verlangen. Man soll Ehrfurcht vor dem Alter haben, und deshalb gab ich dem Geschäft die Note 3 —.

Nr. 10. Geschäft im östlichen Süden. Klein und Inhaber allein. Er war geschäftig und höflich, aber schweigsam, sagte Guten Tag und Auf Wiedersehen, sonst aber war von Entgegenkommen wie Stuhlanbietung, Unterhaltung usw. keine Spur. Ich gab dem Geschäft trotzdem die Note 3.

Die zusammengefaßten Resultate kommen in nachstehender Tabelle zum Ausdruck. Im Durchschnitt ergibt sich die Note 2,7, wenn ich die glatten Zahlen berücksichtige. Rechne ich noch die Zusatznoten (\pm), dann liegt der Durchschnitt noch etwas darunter. Daraus geht hervor, daß der Kundendienst doch noch sehr zu wünschen übrig läßt.

Die Note 1 (sehr gut) habe ich niemandem erteilen können, weil ein vorbildlicher Kundendienst, wie man ihn heute verlangen darf, nirgends zu beobachten gewesen ist. Meine sieben Punkte sind nirgends einwandfrei erfüllt worden. Ich bin aber gewiß, daß, wenn ich nur überall einen Warenkauf getätigt hätte, die Resultate entschieden günstiger ausgefallen wären. Jede Erleichterung des Lagers bedeutet eine Erleichterung des Geldbeutels. Leider habe ich keinen Grund, für mein Experiment den Betrag von 60 bis 100 RM auszugeben, obwohl ich auch gern einmal die Kundenbehandlung in der wertmäßigen Abstufung kennengelernt hätte. Die bezahlten Preise schwankten stark. Ich sehe vollkommen ein, daß ein Geschäft in der feudalen Gegend oder in einer der Hauptverkehrsstraßen — der sündhaft teuren Miete wegen — andere Preise nehmen muß als ein Geschäft im Norden oder im Süden. Es handelt sich aber um Unterschiede von 100%. Auffällig war, daß ich außer in drei Geschäften keinen Kunden angetroffen habe. Und ebenso auffällig war es, daß, bis