

Deutsche Uhrmacher-Zeitung



Bezugspreis

für Deutschland bei offener Zustellung monatlich 1,75 RM, unter Streifband 2,10 RM. Für das Ausland unter Streifband, soweit keine Portoermäßigungen bestehen, Jahresbezugspreis 25,- RM in Landeswährung (6 U. S. A. \$, 30 Schweizer Franken usw.).

Die Zeitung erscheint an jedem Sonnabend, Briefanschrift: Deutsche Uhrmacher-Zeitung, Berlin C 2, Breite Straße 8-9.

Preise der Anzeigen

Raum von 1 mm Höhe und 47 mm Breite für Geschäfts- und vermischte Anzeigen 0,27 RM, für Stellen-Angebote und -Gesuche 0,17 RM. Die ganze Seite wird mit 255,- RM berechnet. (Die vorstehenden Preise ergeben sich aus: Grundpreis \times Multiplikator 1,7 RM).

Postscheck-Konto Berlin 2581
Telegramm-Adresse: Uhrzeit Berlin
Fernsprecher: E1 Berolina 5641

Uhren-,Edelmetall- und Schmuckwaren-Markt

Nr. 39, Jahrgang 52 * Verlag: Deutsche Verlagswerke Strauß, Vetter & Co., Berlin 62 * 22. September 1928

Alle Rechte für sämtliche Artikel und Abbildungen vorbehalten • Nachdruck verboten

Abermals „Quer durch Berlin“ Kundendienst in der Praxis

Obgleich das Kaufengehen für den Kunden im allgemeinen immer einen eigenen Reiz ausübt — infolge des Wählens, Prüfens, des Eintauschens zweckmäßiger oder begehrenswerter Gegenstände für das zwar wertvolle, aber nur als Übergangswert zirkulierende Geld —, so hat er — der Kunde — doch seinen Ärger dabei, wenn der Einkauf sich nur in kleinen Werten vollzieht. Das Sichärgernmüssen liegt zumeist nicht an ihm selber, sondern an dem Verkäufer. Ich habe festgestellt (siehe meinen Artikel „Quer durch Berlin“ in Nr. 37), daß man als Kunde beim Betreten eines Geschäftes oft den Eindruck empfängt, als verursahe das Erscheinen irgendeiner unliebsamen Störung, als wüßte man den Störenfried dahin, wo der Pfeffer wächst, wenn sich herausstellt, daß es sich nur um eine Kleinigkeit handelt. Natürlich sind Ausnahmen vorhanden. Zunächst spiegelt sich immer eine offensichtliche Enttäuschung auf den Gesichtern der Verkäufer wieder, und dann wird diese Enttäuschung durch unfreundliche Gebärden und unfreundliches Getue bei und während der Bedienung unterstrichen.

Gewiß, ich gebe wohl zu, daß ein Bagatellkauf unter Umständen genau soviel Zeit in der Bedienung beansprucht wie ein Großkauf oder Wertkauf, wie man ihn nennen will, und ich gebe auch zu, daß ein Verkäufer auch einmal seinen Unglückstag haben kann, und daß ihn außer den Mahnungen seiner Lieferanten noch andere Sorgen drücken können, und wenn dann noch den ganzen Tag nichts in die Ladenkasse fließen will, weil die Kunden — ausgerechnet an dem Tage — nur groschenweise kaufen, daß dann eine gelinde Wut aufsteigt, die ihren Niederschlag in einer ungeschäftsmäßigen Bedienung findet. Psychologisch ist das durchaus verständlich, denn Menschen sind keine Engel — die Kunden nicht und auch die Geschäftsleute nicht. Aber bei alledem muß man von einem Geschäftsmann verlangen, daß er sich zu beherrschen weiß, daß er vor allen Dingen sich immer dessen bewußt bleibt; er ist ein Mensch, der nun mal vom Geschäftemachen lebt, und zum Geschäftemachen gehört Verbindlichkeit in Ausdruck und Gebärden, Liebenswürdigeit bis zum

Bluten, wenn es sein muß. Vergessen wir nicht, daß die Konkurrenz groß, der Absatz verhältnismäßig gering und die Kaufkraft der Bevölkerung recht schwach ist. Vergessen wir nicht, daß es weite Käuferkreise gibt, die eine Scheu vor dem Betreten eines kleineren Ladens haben, weil sie der Meinung sind, auf jeden Fall etwas kaufen zu müssen, auch wenn sie das nicht finden, was sie suchen; sie gehen deshalb lieber ins Warenhaus, weil sie sich dort die Waren ungeniert ansehen können. Vergessen wir ferner nicht, daß aus jedem Kleinkäufer auch mal ein Großkäufer werden kann, wenn er einmal so behandelt worden ist, wie er behandelt zu werden wünscht, und weil er deshalb gerne wiederkommt.

Bei dem Uhrmacher, Juwelier und Optiker liegen die Verhältnisse wesentlich anders als in anderen Einzelhandelsgeschäften; er gehört zum Handwerk, gehört aber auch zum Handel, ist also in gewisser Beziehung Kaufmann — nur in größeren Betrieben ist er ausschließlich Kaufmann, d. h. gelernter Kaufmann oder Kaufmann nach der überwiegenden Art seiner Tätigkeit. Während der Kunde beim Handwerker schlechthin auf eine großzügige Kundenbehandlung — sagen wir mal, aus Tradition — verzichtet und nur auf eine gute fachliche Bedienung sieht, verlangt er vom Uhrmacher, Juwelier und Optiker beides. Und mit Recht. Ich will nun keineswegs behaupten, daß eine formgerechte Bedienung nur von einem gelernten Kaufmann geschehen kann, vielmehr bin ich der Ansicht, daß die Verkaufskunst und mit ihr die Kundenbehandlung eine rein menschliche Gefühlssache ist, die angeboren oder auch anerzogen sein kann. Nicht Intelligenz allein gehört dazu, sondern eine gehörige Portion Willenskraft und Erkenntnisvermögen, die Fähigkeit, sich zu beherrschen — vor Unwillen, Unbedachtsamkeiten und Mißvergnügen. Wer das kann, beherrscht die Kunst des Verkaufens. Ich habe vor dem Kriege einen Hausdiener gehabt, der so gewandt war, daß er stets in die Bresche sprang und Kunden bediente, und seine Erfolge waren gut. Diesen jungen Mann habe ich dann zum Verkäufer gemacht und nebenher sich weiterbilden lassen.