

# 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: E 1 Berolina 5641

## Uhren-,Edelmetall- und Schmuckwaren-Markt

Nr. 40, Jahrgang 52 \* Verlag: Deutsche Verlagswerke Strauß, Vetter & Co., Berlin C 2 \* 29. September 1928

Alle Rechte für sämtliche Artikel und Abbildungen vorbehalten \* Nachdruck verboten

### Abermals „Quer durch Berlin“

#### Kundendienst in der Praxis

(Schluß zu Seite 723)

Nr. 5: Ein kleines Geschäft — nur Uhren. Hier, sagte ich mir, wirst du eine goldene Taschenuhr billig erstehen können. Der Inhaber begrüßte mich recht liebenswürdig.

„Ich suche ein Konfirmationsgeschenk. Das kann vielleicht eine goldene Uhr sein, wenn sie gut und preiswert ist.“

Der Inhaber mußte wohl einen kleinen Schreck bekommen haben, denn seine Stimme schnellte plötzlich um eine Oktave höher. Und nun wurde mir der gesamte Vorrat vorgelegt, aus dem ich wählen sollte.

„Ist die teuerste Uhr die beste?“ fragte ich.

„Nicht immer“, war die Antwort.

„Ich lege großen Wert auf ein gutes Werk, weniger Wert auf das Gehäuse.“

Daraufhin legte er mir eine Uhr vor, die nicht die teuerste war. Die Vorzüge, insbesondere die des Werkes, ließ ich mir eingehend erklären, was der Inhaber mit größter Bereitwilligkeit tat. Nun setzte ich meine Ermüdungstaktik ein. Ich begann, hier und da ein „Wenn“ und ein „Aber“ einzuschieben, sprang von der empfohlenen Uhr ab und suchte solche mit einem schweren Gehäuse aus. Dadurch machte sich bei dem Verkäufer schon eine Nervosität bemerkbar, die in Gereiztheit ausartete, als ich eine Unentschlossenheit zeigte und der Verkauf deshalb zu scheitern schien. Mir kam der Gedanke, die eigenartig werdende Verhandlung auf die Spitze zu treiben — durch Einschlebung einer Belehrung über Kundenbedienung —, nahm aber doch davon Abstand. Und ich hatte recht getan. Denn als ich endlich sagte, daß ich mich heute nicht entschließen könne, weil ich es für richtig halte, auch meine Frau zum Kauf mit hinzuzuziehen, da konnte sich der Verkäufer nicht enthalten, sich in allerhand Anzüglichkeiten zu ergehen — wenn man nicht wisse, was man wolle, sollte man andere Leute nicht von der Arbeit aufhalten, denn Zeit wäre auch Geld, und ähnliche Bemerkungen. Ich wünschte einen Guten Tag und ging meiner Wege. Eines Gegengrußes wurde ich nicht gewürdigt.

Note 5. Der Inhaber hat als Verkäufer vollkommen falsch gehandelt. Er konnte nicht wissen, daß ich als Pseudokäufer auftrat. Ich hätte ebensogut die feste Absicht des Wiederkommens haben können, wie ich sie nicht hatte. Er selbst trug durch sein unkaufmännisches Wesen dazu bei, den Faden ein- für allemal abzuschneiden. Die Nummern 4 und 5 liegen nicht in der Reihenfolge der Besuche; ich habe sie aber des Kontrastes wegen hintereinander gezeigt.

Nr. 6: Ein Warenhaus. Selbstverständlich reizte es mich, auch der Uhrenabteilung eines Warenhauses einen Besuch abzustatten, um deren Kundenbedienung zu studieren. Die ausgestellten Waren konnte ich in Muße betrachten, ohne von dem männlichen Verkäufer, der anscheinend ein gelernter Uhrmachergehilfe war, behelligt zu werden. So pendelte ich etwa 10 Minuten vor dem Auslegetisch und den Wanduhren auf und ab. Erst als ich eine Jahresuhr näher betrachtete und dabei dem Verkäufer durch eine wiederholte Fixierung zu verstehen gab, daß es Zeit sei, sich mit mir zu beschäftigen, kam er heran und beantwortete meine vielen Fragen gelassen, aber zur Zufriedenheit. Der Verkäufer taute erst auf, als ich ihm zu verstehen gab, daß ich eine solche Uhr gern kaufen möchte. Dann sprang ich auch hier wieder ab und zeigte Interesse für eine Tischuhr mit Holzgehäuse. Nun wurden die Antworten zögernder und matter, bis er mich zuletzt so gewissermaßen vorwurfsvoll anblickte, als wollte er sagen: „Nun sage bloß, was willst du eigentlich.“

„Ich werde mir die Sache erst nochmal überlegen“, sagte ich, dankte, grüßte und ging. Ein resigniertes „Guten Tag“ klang mir noch nach.

Hier war ich eine Tagesnummer, wie wohl so viele erscheinen mochten; daher verlief das Spiel auch matt und ohne Erregung. Kaufe ich nicht, dann kauft wenig später vielleicht ein anderer. Der Verkäufer ist hier ziemlich souverän, ist ohne die kontrollierenden Augen des Chefs. Es ist nicht sein Geld, das in den Waren steckt. Note 4.