

# Deutsche Uhrmacher-Zeitung



## Bezugspreis

für Deutschland bei offener Zustellung vierteljährlich 4,75 RM (einschließlich 0,45 RM Überweisungsgebühr); für das Ausland werden die den Bedingungen der einzelnen Länder angepaßten Bezugsbedingungen auf Anfrage gern mitgeteilt

Die Zeitung erscheint an jedem Sonnabend. Briefanschrift: Deutsche Uhrmacher-Zeitung, Berlin SW 68, Neuenburger Str. 8

## Preise der Anzeigen

Grundpreis  $\frac{1}{2}$  Seite 200,— RM,  $\frac{1}{100}$  Seite — 10 mm hoch und 46 mm breit — für Geschäfts- und vermischte Anzeigen 2,— RM, für Stellen-Angebote und Gesuche 1,50 RM. (Die vorstehenden Preise ergeben sich aus: Normalpreis  $\times$  Multiplikator  $1\frac{1}{2}$ )

Postscheck-Konto Berlin 2584. Telegramm-Adresse: Uhrzeit Berlin. Fernsprecher: Sammel-Nummer 175246

## Uhren-,Edelmetall- und Schmuckwaren-Markt

Amtliches Organ der Fachgruppe 23 (Juwelen, Gold- und Silberwaren, Uhren) der Wirtschaftsgruppe Einzelhandel

Nr. 26, Jahrgang 61

Verlag: Deutsche Verlagswerke Strauß, Vetter & Co., Berlin SW 68

26. Juni 1937

Alle Rechte für sämtliche Artikel und Abbildungen vorbehalten • Nachdruck verboten

## Besseres Geschäft durch bessere Aufklärung der Kunden

Von Uhrmachermeister Julius Kersting

Es ist durchaus möglich, viele Gelegenheiten, die sich uns Uhrmachern in der Praxis bieten, mehr als bisher auszunutzen und dadurch zu besseren Geschäftsergebnissen zu kommen. An Hand einiger praktischer Beispiele, die natürlich nicht den Anspruch erheben, das Gebiet auch nur annähernd zu erschöpfen, will ich einmal nachweisen, daß und wie das erwähnte Ziel erreicht werden kann.

Da wird uns eine alte Schlüsseluhr vorgelegt: Sie soll repariert werden. Was hört man da alles: „Meine erste Uhr — seit meiner Konfirmation trage ich sie — mein Vater bekam sie, wie er in die Lehre kam — sehr wertvoll — besser als die heutigen!“ Und so weiter!

Um solche „besseren Stücke“ reißt sich der Reparaturwirklich nicht. Wie können wir aber doch ein Geschäft daraus machen und vielleicht eine neue Uhr verkaufen? Man versucht, dem Kunden klar zu machen, daß auch die beste Uhr einmal alt wird und den Genauigkeitsansprüchen der heutigen Zeit nicht mehr genügen kann. Hierfür hat der fachmännisch geschulte Verkäufer genügend Material bereit; er weist den Kunden, am besten an Hand von Musterstücken, auf gute und abgenutzte Triebe hin, zeigt die dünnen Zapfen, betont, daß die Zugfeder und die Spiralfeder mit der Zeit einen Teil ihrer Spannkraft verlieren, die Schrauben und Schraubenlöcher ausleiern usw.

Ein guter, noch viel zuwenig angewandter Gedanke ist der Vergleich mit einem Motorrad oder Auto. Wem würde es einfallen, ein Motorrad reparieren zu lassen, das zehn Jahre alt ist? Die Reparatur würde sehr teuer werden, da Ersatzteile meistens nicht mehr zu haben sind, und auch nach der Reparatur bliebe es noch ein altes Rad. Und welches Alter erreicht ein Auto? Gibt es Wagen, die vor zwanzig Jahren gebaut sind und heute noch laufen? Bestimmt nicht viele! Höchstens, daß der Motor, falls er noch gut ist, in einen Sattelschlepper eingebaut wurde. Aber die Uhr, die fünfzig oder siebzig Jahre alt ist, soll noch wieder gemacht werden? Sie ist doch auch eine Maschine! Durch Vergleiche dieser Art wird ein Motorrad- oder Autofahrer leicht davon

zu überzeugen sein, daß er besser eine neue Uhr kauft. Aber auch auf andere Kunden wird man damit Eindruck machen.

Nachdem man in diesem Sinne, ruhig erzählend, gesprochen hat, kann man etwa folgendes einflechten: „Ich möchte Ihnen empfehlen, eine neuzeitliche Uhr zu kaufen, d. h. eine Uhr, zu der Ersatzteile stets vorrätig sind. Sie haben dann verschiedene Vorteile: Erstens eine neue gute und zuverlässige Uhr, die Ihnen Freude bereitet. Sie können sie auch überall zeigen, wenn Sie nach der Zeit gefragt werden und der andere dann so nebenbei erfährt, daß auch das, was meist verborgen in der Westentasche ruht, gut und in Ordnung ist und Ihrem Äußeren entspricht. Zweitens: Ist Ihre Uhr einmal reparaturbedürftig, so können schadhafte Teile leicht ausgewechselt werden, da genau zu der Uhr passende Ersatzteile stets vorrätig sind. Die Reparatur wird schneller fertig und auch billiger, als wenn der eine oder andere Teil ganz durch Handarbeit ersetzt werden muß. Schließlich muß man von dem Preise der neuen Uhr den Betrag absetzen, den die Reparatur der alten Uhr kosten würde.“

Sie werden, Herr Kollege, erstaunt sein über die Wirkung dieser kleinen Rede! Auch der Besitzer eines „kostbaren Erbstückes“ wird sich leichter zum Kaufe einer neuen Uhr entschließen, wenn ihm die Reparatur der alten Uhr etwas teuer erscheint und er doch eine alte Uhr behält und nicht weiß, ob und wie lange er sich auf die Uhr verlassen kann. — Die weitere Behandlung ist dann natürlich individuell und mit dem im Verkaufsgespräch erforderlichen Takt zu gestalten. Oftmals verliert nämlich das alte Ding von Uhr plötzlich seinen Andenkenwert, wenn es bei dem Kauf einer neuen Uhr mit in Zahlung gegeben werden kann! Dann aber ums Himmels willen keine anzüglichen Bemerkungen oder auch nur ein erstauntes Gesicht machen!

Wenn Sie mit dem Kunden so sprechen, werden Sie bei ihm den Eindruck hinterlassen, daß Sie sein Berater sein wollen und auf sein Wohl bedacht sind. Kundendienst im besten Sinne!

Und wem nützen Sie außer dem Kunden damit?