

1. Sich selbst. Sie haben etwas verkauft mit Verdienst statt einer Reparatur, die nicht viel abwirft, aber Ärger die schwere Menge bereitet; oft verliert man durch eine solche Reparatur sogar den Kunden, wenn er mit den Leistungen der alten Uhr schon nach kurzer Zeit unzufrieden ist.

2. Dann nützen Sie dem Großhändler, dem Hersteller, dem deutschen Arbeiter; sie alle warten darauf, daß etwas verkauft wird, denn jeder Verkauf bringt neue Arbeit.

3. Wenn Sie dafür sorgen, daß die alte Uhr in Ihren Besitz kommt und dann „gestorben wird“, das Gehäuse im Schmelztopf und das Werk in der Schrottkiste, dann tun Sie ein gutes Werk. So werden die Werkstätten endlich frei von den ewig wiederkehrenden, so anhänglich gewordenen „Erbstücken“. Das Reparaturgeschäft wird lohnender, und es wird dann auch mit mehr Freude gearbeitet.

Wir haben ein gutes Kampfmittel gegen manche der billigen Uhren in der Hand. Für diese Uhren sind durchgängig keine passenden Ersatzteile zu haben, und das ist gut so. Hier ist eine Möglichkeit, den Kunden zum Kauf einer besseren Schablonenuhr anzuregen, die reparaturfähig ist und die Auswechselbarkeit von Einzelteilen gestattet, abgesehen davon, daß sie besser aussieht. Aber, Herr Kollege, verkaufen Sie dann nur eine Uhr, für die wirklich Ersatzteile zu erhalten sind, nicht eine beliebige, für die man auch wohl einen „Ersatzteil“ bekommt, von dem man dann sagt, „na, es geht“! Es ist nicht mit unserer Berufsehre zu vereinbaren, wenn wir eine „Schablonenuhr“ verkaufen, die keine ist, da keine Ersatzteile dafür zu haben sind. Es ist ja nicht nötig, daß wir selbst ein großes Lager in Ersatzteilen haben, zumal diese ja schnell zu beschaffen sind. Besitzen wir selbst ein gutes Lager von Ersatzteilen, dann ist es allerdings noch besser.

Ein weiteres Beispiel: Wann wird eigentlich eine Uhr zur Reparatur gebracht? In der Regel doch nur dann, wenn die Uhr nicht mehr oder unregelmäßig geht. Können wir nun unsere Kunden dazu veranlassen, daß sie ihre Uhren öfter nachsehen lassen? Ja, das ist möglich, wenn wir einen Kundendienst einrichten. Sehen wir uns einmal um, wie so etwas gemacht wird. Der Autobesitzer weiß, daß der Wagen, wenn er eine bestimmte Kilometerzahl gelaufen ist, in seinem eigenen Interesse überholt werden muß. Es ist ihm sehr wohl bekannt, daß kleine, nicht rechtzeitig behobene Schäden größer werden und andere herbeiführen, und daß dann die Reparatur viel kostspieliger wird. Er weiß ferner, daß zweimal im Jahre Ölwechsel vorzunehmen ist, im Frühling und im Herbst, sofern der Wagen das ganze Jahr hindurch läuft. Und woher weiß er das alles? Vom Verkäufer des Wagens! Er hat ihn unterrichtet, ihn beraten!

Noch ein Beispiel: Die Erhaltung unserer Zähne ist eine Notwendigkeit aus mancherlei Gründen. Jeder, der auf die Erhaltung seiner Zähne Wert legt, läßt sie darum regelmäßig nachsehen. Kleine Schäden werden leicht und schnell ausgebessert; die Zähne werden erhalten. Wir wissen, daß ein Loch im Zahn bald größer wird und vielleicht den Ver-

lust des ganzen Zahnes vorzeitig nach sich zieht. Warum weiß man es? — Der Zahnarzt hat uns aufgeklärt!

Also weisen wir die Uhrenkäufer und -besitzer darauf hin, daß ihnen in ihrem eigenen Interesse eine regelmäßige Überholung ihrer Uhren zu empfehlen ist. Dies geschieht wohl auch hier und dort schon, beim Kauf einer neuen Uhr oder im gelegentlichen Gespräch, aber doch längst nicht oft und planmäßig genug. Daher ist der Erfolg bislang auch nur sehr mäßig. Setzen wir daher unsere Bemühungen um die Aufklärung unserer Kunden mit verstärktem Eifer fort! Erinnern wir die Kunden schriftlich daran, daß es nötig sei, ihre Uhr überholen zu lassen! Hierfür ein Muster:

Sehr geehrter Herr Meyer!

Ich ersehe aus meiner Kartei des Kundendienstes, daß Ihre Taschenuhr Nr. 10824 im Juni 1935 bei mir gekauft wurde. Da seit dieser Zeit m. W. die Uhr ohne Unterbrechung und, wie ich annehmen darf, auch zu Ihrer Zufriedenheit gegangen ist, ist es jetzt an der Zeit, daß sie erstmalig nachgesehen und überholt wird.

In der langen Zeit von zwei Jahren ist das Öl nicht mehr frisch geblieben. Es kann auch vorkommen, daß das Öl sich von einem Zapfen fortzieht und dieser dann trocken läuft, wodurch eine Beschädigung eintreten kann. Es ist deshalb zur Erhaltung Ihrer Uhr nötig, daß sie baldigst durchgesehen, geprüft, gereinigt, mit frischem Öl versehen und wieder gut reguliert wird. Etwa beginnende Schäden können leicht erkannt und behoben werden.

Wenn Sie Ihre Uhr in den nächsten Wochen entbehren können, so kann sie in Ruhe und mit größter Sorgfalt in meiner Werkstatt durchgesehen werden. Ich bin gern bereit, die Uhr persönlich zu holen oder holen zu lassen; benutzen Sie bitte die anliegende freigemachte Karte zu einer Mitteilung.

Mit Deutschem Gruß

Heinrich Müller.

Andere Gesichtspunkte und Vergleiche wie die erwähnten über die Auto- und Zahnpflege mögen im Gespräch mit den Kunden mit herangezogen werden.

Hat man eine besonders gute Uhr zur Reparatur gehabt, so sollte man an den Besitzer auch dieser Uhr nach einigen Jahren einen ähnlichen Brief wie den oben wiedergegebenen richten. Dazu ist ja weiter nichts nötig, als daß man seine Aufzeichnungen über den Verkauf und die Reparaturen vor zwei, drei Jahren einmal durchblättert und den in Betracht kommenden Personen den Aufklärungsbrief übersendet.

Das ist wirklicher Kundendienst und gleichzeitig eine tadellose Werbung für unser Geschäft! Und die Kartei hierfür? Sie ist ja schon da — die Verkaufs- und Reparaturbücher weisen schon viele Anschriften auf, ferner Angaben über die Zeit des Verkaufs oder der Reparatur sowie die Art der Uhr oder der Reparatur. Weist aber die Anschriftenliste noch große Lücken auf, so werden wir uns in Zukunft mehr darum bemühen, Namen und Anschrift der Käufer und Reparaturkunden zu erfahren; die Reparaturmarken und Hinweise auf die Garantieleistung werden dabei gute Dienste leisten. Daß eine sorgfältig geführte Kundenkartei auch bei der Versendung von Werbeschreiben der verschiedensten Art nutzbar gemacht werden kann, sei hier nur kurz erwähnt.

Gangleistungen deutscher Armbanduhren

II. Ergebnisse vergleichender wissenschaftlicher Serienprüfungen von Armbanduhren in Karlsruhe — Versagerprüfung — Wiederholungsprüfung — Verhalten des Öles

Von Prof. Dr. A. Schlötzer

(Schluß statt Fortsetzung zu Seite 277)

Das Verhalten des Öles — Wiederholungsprüfung auf Gangänderung nach einem halben Jahre

Nach Punkt 9 des Prüfungsprogrammes sollten nach Durchführung der Hauptprüfung die Uhren etwa ein halbes Jahr lang täglich aufgezogen werden, jedoch ohne die Gänge

festzustellen. Dann wurden die Uhren nochmals sieben Tage liegend, Zifferblatt oben (Prüfung *k*) und sieben Tage hängend, Krone links (Prüfung *l*) geprüft, und zwar wieder bei der Temperatur $t = 20^\circ$. Durch diese zweite Prüfung sollte untersucht werden, ob sich nach einem halben Jahr bereits