

Das wichtige Wort »Ja«

„Der klangvolle Bimbam-Schlag bei dieser Uhr gefällt Ihnen doch sicher?“ Die meisten Kunden werden auf eine solche Frage des Verkäufers mit „ja“ antworten. Die öftere „Nein“-Antwort des Kunden ist ein Hindernis, das der Verkäufer möglichst nicht erst aufrichten soll. Beobachten Sie einmal in der Praxis: Geschickte Verkäufer (und Vertreter) stellen verschiedene Fragen, besonders im Anfang so, daß der Kunde sie bejahend beantwortet. Ablehnende Antworten erschweren das Verkaufsgespräch. Das positive „Ja“ schafft eine günstige Kaufatmosphäre, was auch vom psychologischen Standpunkt aus zu verstehen ist. Seit vielen Jahren wende ich die Technik der „Ja“-Antwort hinter dem Ladentisch mit bestem Erfolge an. Versuchen Sie es selbst!

Regel 13: Möglichst die Fragen an den Kunden so stellen, daß man eine „Ja“-Antwort erhält!

Wie denken Sie über den »Zusatz«-Verkauf?

Es kommt ganz auf das „Wie“ an. Einem Kunden, der einen Reisewecker gekauft hat, zeigt der Verkäufer ein dazu

passendes Lederetui. Einer Kundin, die sich ein Armband und eine Halskette ausgesucht hat, kann nachträglich ein kleiner Schmuckkasten gezeigt werden. Wer Kuchengabeln kauft, wird auch Interesse an einer passenden Zuckerzange haben.

Eine Armbanduhr ist repariert worden. Bei der Abholung weist der Verkäufer auf das durchgetragene Band hin und zeigt Leder- und Metallbänder vor.

Solche „verwandtschaftlichen“ Waren kann man, oft mit Erfolg, empfehlen, ebenso verschiedene Neuheiten, von denen man annimmt, daß sie dem Kunden nützlich sind. Keinesfalls dürfen die Waren aufdringlich vorgezeigt werden, etwa aus „Ehrgeiz“, um einen Mehrumsatz zu erreichen. Der Kunde hat keine Freude an Waren, die ihm aufgeredet wurden!

Regel 14: Man kann dem Kunden nach dem abgeschlossenen Geschäft noch eine weitere Ware anbieten, wenn er durch den zusätzlichen Kauf einen Vorteil hat.

Was die Uhrmacher in der Ostmark sehen können**Kunsthistorisches Museum in Wien****Alte Uhren und Automaten**

Von Dr. H. Klapsia

Die Ringstraße ist etwas wie ein Wahrzeichen der Stadt Wien. Ihre großen Prachtbauten zeugen von dem künstlerischen Willen des vorigen Jahrhunderts in eindrucksvoller Weise. Gegenüber dem Ehrenmale am Heldenplatz liegen hier die beiden großen Staatsmuseen, in denen die

naturhistorischen und die weltberühmten kunsthistorischen Sammlungen Wiens aufbewahrt werden. Die beiden Paläste sind nach Entwürfen Gottfried Sempers in den Jahren 1872 bis 1891 unter der Bauleitung des Freiherrn von Hasenauer errichtet worden. Voran steht freilich nach seiner inneren



Kunsthistorisches Museum in Wien