

Der Uhrmacher und sein Kunde.

Wie hat sich der Uhrmacher seinen Kunden gegenüber zu verhalten? Es ist unmöglich, auf diese Frage eine genaue Antwort zu geben, denn dieses Verhalten hängt sowohl von persönlichen, wie auch von örtlichen Umständen ab. Aber beim Bedienen der Kundschaft können gewisse Unterlassungen oder Fehler vorkommen, die geeignet sind, dem Uhrmacher zu schaden, und die mit ein wenig Nachdenken zu vermeiden gewesen wären. Für den größten Teil der Fachgenossen konzentriert sich das Interesse zu sehr auf die praktische Arbeit, natürlich unter Vernachlässigung des Verkaufs. Dieser ist aber ein ebenso wichtiger Faktor wie die erstere, wenn man heutzutage vorwärtskommen will. Jedem Uhrmacher, der sich ernstlich mit der Ausbildung von Lehrlingen befaßt, müßte es am Herzen liegen, wenn es die Ausdehnung seines Geschäftes und seine eigenen Kenntnisse erlauben, aus den jungen Leuten nicht nur gute Arbeiter, sondern ebenso gute Kaufleute zu machen.

Hauptsächlich die Lehrjahre in den Geschäften von mittlerer oder geringerer Ausdehnung dürften für den Lehrling die beste Schule sein, um sich selbst später mit Erfolg selbständig machen zu können, auch wenn seine Mittel beschränkt sein sollten. Bei kleineren Geschäften befinden sich Laden und Werkstatt sehr häufig in einem Raume, und wenn der Lehrling sich auch nicht persönlich mit der Kundschaft zu beschäftigen hat, so vermag er dennoch seinen Vorteil aus dem zu ziehen, was er beobachtet und was er hört. Im Auslande wird er als Gehilfe sogar auf diese Weise sich viel schneller die ihm bisher unbekannte Sprache aneignen können. Alle diese Vorteile werden meistens in einem Geschäfte von größerer Bedeutung nicht vorhanden sein, wo, nebenbei bemerkt, der Lehrling auch noch der Gefahr ausgesetzt ist, sich Ideen anzueignen, die ihn später dazu verleiten, auch für seine kleinen Verhältnisse einen großen Maßstab anzulegen, was naturgemäß seinen Untergang herbeiführen dürfte. In dem kleinen Kreise eines kleinen Geschäftes wird es ihm nicht schwer fallen, zu erlernen, auf welche Weise man die Kundschaft zu behandeln hat.

Viele Uhrmacher erfreuen sich in ihrem Orte eines gewissen Ansehens und guten Rufes, sie glauben nun, dem Grundsätze huldigen zu müssen, sich niemals von ihren Kunden „auf die Füße treten zu lassen“.

Da es selten ist, daß der Kunde die Arbeit des Uhrmachers zu beurteilen vermag, so darf man gar nicht erstaunt sein, wenn er immer ein gewisses Mißtrauen zeigt; es würde sehr ungeschickt sein, sich deshalb gegen ihn aufzuregen. Ein Beispiel wird genau erklären, was damit gesagt sein soll:

Eines Tages bringt ein Kunde eine Uhr, in welcher der Zylinder entzwei ist. Der Meister, bei dem ich damals arbeitete, erklärte ganz einfach, daß die Uhr hingefallen sei und daß die Reparatur Mk. 5.— kosten würde. Aber der andere, der sich nicht bewußt war, seine Uhr fallen gelassen zu haben oder daß sie irgendeinen Stoß erlitten hätte, betrachtete natürlich diese Erklärung als einen „Trick“, um ihm die Reparatur so teuer wie möglich zu gestalten. Seinerseits dachte wieder mein Meister, daß der Kunde ganz genau wußte, daß die Uhr hingefallen war, aber daß er durch seine angebliche Unwissenheit nur den verlangten Preis herabmindern wollte. Und nun veranlaßte ihn die hohe Meinung, die er von seiner Ehrenhaftigkeit hatte, wie es ihm übrigens schon häufiger vorgekommen war, einige Grobheiten zu sagen. Er erklärte, daß er kein Betrüger sei und er begriffe nicht, wie sein Kunde so etwas denken könnte. „Wenn Sie den Preis nicht bezahlen wollen, so bringen Sie Ihre Uhr eben anderswo hin.“ Der Kunde, der sehr empfindlich war, hatte nichts Eiligeres zu tun, als die Türe zwischen sich und den unfreundlichen Uhrmacher zu setzen. Er ging mit der Überzeugung davon, daß letzterer nur deshalb grob wurde, weil sein Trick ans Tageslicht kam.

Ganz anders wäre die Sache verlaufen, wenn mein Meister höflich die Ansicht ausgedrückt haben würde, daß jemand ohne Wissen des Besitzers die Uhr fallen gelassen hätte oder daß sie vielleicht während einer Arbeit gegen irgendeinen Gegenstand gestoßen wäre. Wenn er gleichzeitig den Zylinder herausgenommen und ihn durch eine Lupe von dem Kunden hätte besichtigen lassen, so würde sich dieser leicht von dem Gesagten haben überzeugen lassen. Besonders, wenn seine Aufmerksamkeit auf die außerordentliche Feinheit der Zapfen gelenkt worden wäre; dies würde ihm sogar einen gewissen Respekt für die auszuführende Arbeit eingeflößt haben und er hätte gerne den verlangten Preis bezahlt.

Die wenige Zeit, die durch das Herausnehmen des betreffenden Bestandteiles verloren ging, würde auf diese Weise wieder reichlich eingebracht worden sein. Man hätte nur mit eigenen Ohren hören müssen, wie der Kunde seinen Freunden erzählte, daß er bei dem Uhrmacher durch eine Lupe schauen durfte, um die Befriedigung zu verstehen, die ein Laie empfindet, wenn ihm gestattet ist, einmal aus der Nähe all die kleinen Bestandteile einer Uhr zu besichtigen. Er wird auch künftighin seine Uhr schonender behandeln, wenn er sich mit eigenen Augen von der Feinheit ihrer Organe überzeugen konnte.

Natürlich darf man, wenn man nicht gegen sein eigenes Interesse handeln will, derartige Ausführungen nicht zu weit ausdehnen. Zum Beispiel ist es nicht nötig, den Kunden zu lehren, daß man jeden Zylinderspund ersetzen kann; denn man weiß niemals im voraus, ob die Arbeit gelingen wird und ob es nicht doch nötig ist, den ganzen Zylinder zu ersetzen. In diesem Falle kann man sagen: „Schweigen ist Gold.“

Die Unterlassungssünden und die Versehen, die der Uhrmacher in bezug auf seine Kunden begehen kann, sind so zahlreich, daß es zu weit gehen würde, sie hier alle aufzuzählen. Ich beschränke mich darauf, eine Methode anzugeben, die ich auf Grund meiner langjährigen praktischen Erfahrungen als die beste erkannt habe. Sie läßt sich übrigens sowohl auf ein kleines, wie auch auf ein großes Geschäft anwenden.

Vor allem soll man sich daran gewöhnen, den Kunden, so bescheiden wie er auch sei, derart zu behandeln, daß er gerne wiederkommt. Dieses soll man sich immer wieder ins Gedächtnis zurückrufen, wenn man einen Käufer eintreten sieht. Ist man schlechter Laune oder hat man irgendeine Sorge, so darf man sich dennoch nichts merken lassen; andernfalls bildet sich der Besucher, der ja diesen Umstand nicht weiß, ein, daß man ihm gegenüber eine solche kühle Miene aufsetze. Er könnte sich daraufhin gekränkt fühlen und vielleicht nicht wiederkommen.

Handelt es sich um eine Reparatur, so untersuche man vor allem, ob die Uhr bereits einmal repariert wurde. Ein Blick in das zu diesem Zwecke angelegte Reparaturen- buch dürfte genügen, damit man weiß, was daran bereits früher gemacht wurde, zu welchem Preise und zu welcher Zeit. Jetzt erst kann man sich eine Abschätzung der Arbeit erlauben und sagen, was anscheinend zu machen ist. Es würde z. B. durchaus lächerlich und ungeschickt sein, zu versichern, daß die Uhr eine vollständige Reparatur erfordert, wenn der Kunde beweisen kann, daß sie eine solche erst 2 Monate vorher erlitten hat.

Wenn eine Uhr ordnungsgemäß repariert worden ist, so muß sie in den meisten Fällen wenigstens ein Jahr lang einwandfrei gehen. Es ist auch ratsam, nach einer vollständigen Reparatur dem Kunden eine neue Jahresgarantie zu geben. Das flößt ihm Vertrauen in die ausgeführte Arbeit ein und er bezahlt gerne den von ihm verlangten Preis. Es bildet sich aus einer solchen Handlungsweise bei dem Besitzer die Überzeugung, daß die Garantie auch ernst gemeint ist.