

Entschuldigung unpünktlicher Lieferung, denn sie müßte einfach bis zu dem versprochenen Tage richtig gehen, es muß nur danach eingerichtet werden. Er macht dann keine Ausnahme von dieser allgemeinen und großen Handwerkeruntugend, bedenkt nicht, daß außer den geschilderten Folgen auch einmal eine Annahme verweigert oder sonstwie ein Druck auf ihn ausgeübt werden kann, bei dem er rechtlich der leidende Teil sein würde.

Ebenso ist es mit der Rechnung. Alle Klagen der Handwerker über langsame Bezahlung durch die Kundschaft würden verschwinden oder wenigstens nicht so laut werden, wenn sich der Handwerker entschließen könnte,

jeder Lieferung eine Rechnung

beizugeben. Aber das ist ihm schon zu viel Schreibung, und nichts ist ihm lästiger als Schreiben. Daher auch die mangelhaften Buchführungen, die häufig nichts weiter sind als eine Reihe von Notizen und die nur zum Scheine Buchführungen heißen, denn sie gestatten weder einen Abschluß, noch eine richtige Gewinn- oder Verlustermittelung. Die gleichzeitige Zusendung der Rechnung mit der Ware würde häufig die Buchführung vereinfachen, denn man will häufig gar nicht borgen, ist aber dazu gezwungen, da man den Preis nicht kennt und sehr oft trotz wiederholten Ersuchens eine Rechnung nicht erhalten kann. Überhaupt sollte man, außer bei alten Kunden mit großem Bedarf, Reparaturen und kleinere Sachen immer bar bezahlen lassen, denn wer einen Betrag bis 10 Mk. nicht gleich bezahlen kann, wird ihn auch bei Empfang der Rechnung nicht bezahlen können, um so weniger als er dann nicht mehr nötig hat, sich dazu anzustrengen, denn der Gegenstand befindet sich bereits in seinem Besitz. Wer aber bezahlen könnte und aus bloßer Bummelerei anschreiben läßt, dem schadet es gar nichts, wenn er einmal daran erinnert wird, daß ein kleiner Geschäftsmann Geld braucht und es nicht dazu hat, um es als unverzinsliches Darlehn festlegen zu können. Die Presse mahnt oft genug „Bezahlt eure Handwerker“ und umgekehrt, macht sie oft darauf aufmerksam, daß die Barzahlung im Warenhaus ein wesentlicher Faktor des Erfolges sei, so daß jedem Leser deutlich gezeigt ist, daß das lange Borgen beim Handwerker eine der Ursachen seines Unterganges ist. Aber auf die Presse kann man sich ebensowenig allein stützen, wie auf Regierungs- oder Gotteshilfe, man muß sich selbst helfen. Das zu tun, fürchtet sich aber mancher, er denkt, er könnte Kunden verlieren. O du Kleingläubiger, anständige Kunden werden einsehen, daß es das richtige ist, und faule Kunden — kannst du gerne vergessen. Es wird immer auf die Form ankommen, in der das vorgebracht wird; ruhig und höflich, aber bestimmt gesagt, wird es keinen verletzen.

Aufklärung der Kundschaft über den Umfang einer Reparatur.

Inzwischen ist auch der Gehilfe wieder gekommen, erklärt, was an der Uhr zu tun sei, bringt die zersprungene Feder und das Kleinbodenrad mit und zeigt, daß sowohl die Feder gesprungen, als auch der Zapfen am Kleinbodentriebe durch den Rückschlag abgebrochen ist. Wahrscheinlich würde ein neues Steinloch auch nötig sein, da der Zapfen durch das alte angefressen war und deshalb angenommen werden muß, daß dieses ausgesplittert ist. Davon versteht die Dame allerdings nichts, aber sie glaubt es dem Gehilfen, da er es ihr zeigt. Würde er das nur erzählen, so würde vielleicht geschehen, was so oft beobachtet werden kann, der Kunde hört sich das mit einer Miene an, als wolle er sagen: „Erzähle nur, du sagst das doch bloß, damit du viel verlangen kannst.“ Zeigt man aber dem Kunden das Nötige, hilft ihm vielleicht noch mit der Lupe ein ordentliches derartiges Stück vergleichen, so wird er unbedingt befriedigt sein, und event. gegenüber allen Einwänden von dritter Seite überzeugt erklären, daß er es „selbst gesehen“ habe. Das ist wieder ein Mittel, das bestehende unberechtigte Mißtrauen beseitigen zu helfen und den bekannten Vergleich aus der Welt zu schaffen: „Uhrmacher und

Apotheker.“ „Es ist ein Glück für sie, daß man in Ihr Geschäft nicht hineinschauen kann“, meinte einst ein Kunde zu mir, ich bewies es ihm, daß das eben das Unglück für uns sei. Denn wenn das Publikum die Arbeit sehen und den Grad der Fertigkeit, Geschicklichkeit und Mühe, der dabei erforderlich ist selbst schätzen könnte, würden wir andere Forderungen stellen können, es wäre nicht so traurig um uns bestellt, daß unsere Gehilfen, trotz ihres relativ geringen Salärs, diesen noch nicht oder gerade so eben verdienen. Jeder Tischler, Maler usw. berechnet für die Gesellenstunde, auch eine Meisterstunde, der Uhrmacher aber? — legt noch Geld zu.

Mancher Kollege empfiehlt dagegen die genaue Kalkulation jeder Reparatur — zweifellos das Richtige; aber man kann auch mit der alten Methode zum Ziele kommen. Darüber vielleicht später einmal.

Das richtige Auftreten gegenüber den Kunden.

Im obigen Falle ist man auch bald über den Preis einig, für den sich der Uhrmacher noch einen Spielraum von 1 Mk. vorbehält, und die Dame hat ihr geschäftliches Vorhaben sehr zu ihrer Befriedigung und auch — was uns die Hauptsache ist — zur Befriedigung des Uhrmachers erledigt, er hat auch eine neue Kundin mit voraussichtlich gutem Bedarf gewonnen. Das verdankt er zur Hälfte seinem Geschäft, zur anderen seinem persönlichen Auftreten, welches höflich und verbindlich, aber frei von Unterwürfigkeit oder kriechender Freundlichkeit ist, die beide einer wirklich feinen Kundschaft mit gutem Geschmack zuwider sein müßten. Nervösen oder ausfälligen Kunden ist man nur gewachsen, wenn man ihnen mit ruhiger Höflichkeit aber bestimmt entgegentritt. Bestimmtheit im Auftreten und Reden gewinnt auch Vertrauen, wogegen im umgekehrten Falle die Kundschaft gern geneigt ist, dem Uhrmacher etwas vorzumachen.

Alles was im vorstehenden als gut geraten und gesagt ist, sieht selbstverständlich aus; da es aber doch nicht gemacht wird, ist es doppelt notwendig, gerade auf dieses Selbstverständliche aufmerksam zu machen.

Wer seine Fachzeitung deshalb liest, um Gewinn aus der Lektüre zu ziehen, wird diesen Artikel zweifellos nicht umsonst gelesen haben. Der Kontrast zwischen den beiden geschilderten Geschäften ist ein großer und es wird mancher denken, daß, weil er sein Geschäft zwar nicht so ordentlich wie das zweite, so doch — Gott sei Dank — nicht so unordentlich wie das erste führt, er einen goldenen Mittelweg gehe. Das Wort „goldener Mittelweg“ wird oft gemißbraucht, nirgends aber wohl schlimmer, als es in einem solchen Falle geschehen würde. Er nehme den ehrlichen Rat an, sein Geschäft nach jeder Richtung so oder noch mehr zu vervollkommen, als es oben geschildert ist. Denn wenn von einem goldenen Wege die Rede sein kann und das ist in unserem Fache immer noch möglich, so liegt es sehr weit außer der Mitte, nach der Seite des an zweiter Stelle geschilderten Geschäfts.

Nun noch ein Mahnwort an alle: wenn ein Kollege sich aufrafft, um sein Geschäft zu modernisieren, so erblicke man darin nicht immer einen Versuch seinerseits die anderen Uhrmacher am Platze zu ruinieren, sondern freue sich und suche es ihm nachzutun. Gewiß wird er, solange er allein ist, den anderen Abbruch tun, wenn sich aber alle aufraffen, so gleicht sich das aus. Und wenn sich im ganzen eine Hebung unseres Standes vorbereitet, die nach außen nur durch das Schaufenster und den Laden erkennbar gemacht werden kann, so wird es auch gelingen, das Endziel zu erreichen, den Versand- und Warenhäusern und den anderen nicht berufenen Urenhändlern das Geschäft zu entwenden, dem Uhrmacher wieder zurückzuerobern, was des Uhrmachers ist und sein muß, wenn die Ware reell geliefert werden soll, denn Uhren sind keine Semmeln.

Hilf dir selbst,
so hilft dir Gott.

Verus.

