Sprechsaal

Die Reparaturpreise. Kollege W. F. G. schreibt in Nr. 28, daß ich mit meiner Behauptung, es seien Reparaturpreise von 10 bis 15 RM. leicht zu erzielen, doch wohl über das Ziel hinausgeschossen bin. Es wäre dies vermessen und unwahrscheinlich. Dem ist doch aber keineswegs so. Ich möchte, um diesen „Vorwurf" zurückweisen zu können, weiter unten noch etwas näher auf die Kalkulation der Uhrreparatur eingehen.

Vorerst aber möchte ich sagen, daß doch wohl das Mißtrauen eines Kunden, und zwar eines solchen, der eine zuverlässige und dauerhafte Arbeit verlangt und erwartet (und wer erwartet sie nicht?), unbedingt größer sein wird, je niedriger der Reparaturpreis ist. Er wird sich doch ohne weiteres sagen müssen, daß für die 3 bis 5 RM. unmöglich viel daran gemacht worden sein kann, daß er aber andererseits, verlangt man von ihm 10 RM., gleich daraus ersieht, daß er es mit einer gründlichen Reparatur zu tun hat. — Sie glauben es nicht? — Nun zum Vergleich: Wenn Sie zu einem Schneider gehen, ohne Empfehlung, also zum ersten besten, und er verlangt von Ihnen 50 RM. Anfertigungskosten mit Zubehör, während Preise von 85 bis 125 RM. normal sind, — würden Sie da nicht Mißtrauen haben — würden Sie nicht ohne weiteres annehmen, daß es sich hier um oberflächlichere Arbeit und schlechteres Material handeln müsse? — Na, sehen Sie, Herr Kollege — so auch bei uns! Der Uhrmacher hat zu 90 % bloß nicht den Mut, einen angemessenen Preis zu verlangen und dafür eine Arbeit zu leisten, die den Betrag wert ist und dem Kunden für Jahre enthebt, mit gewissen Unterbrechungen ständig zum Uhrmacher laufen zu müssen. (Ich sah erst heute wieder eine vielleicht 30jährige Anker-Remontoir, die nicht weniger als 25 Reparaturzeichen hatte! — Fünf oder sechs hätten auch genügt, und der Kunde hätte Geld gespart, selbst bei 10 bis 12 RM. jedesmaligem Reparaturpreis.)

Leider ist es aber auch so, man soll es einmal offen aussprechen, daß ein nicht geringer Prozentsatz der Kollegen ja überhaupt keine Reparatur so ausführen kann, für die dann 10 RM. (um bei dem Preis zu bleiben) gerechtfertigt wäre. O —, was sieht man doch täglich für „schöne" Arbeiten — ei — ei —! Ja, das ist ein anderes Thema — wir wollen uns ja hier darüber unterhalten, wie erzielen wir einen höheren Reparaturpreis für erstklassige, einwandfreie und zufriedenstellende Arbeit. Und da muß man wohl ohne weiteres annehmen, daß der Kunde ja zu einem kommt, da er Vertrauen hat und nicht wie Kollege W. F. G. es sagt, quasi im Mißtrauen. Mißtrauen wird erst erzeugt, wenn der Kunde übervorteilt zu sein scheint. Übervorteilt glaubt sich der Kunde aber keineswegs im Durchschnitt durch einen höheren Preis, sondern doch höchstens dann, wenn die Arbeit nichts taugte — die Uhr den Kunden also nicht zufriedenstellte — und dies meine Herren Kollegen eigenartigerweise nämlich auch dann, wenn die Reparatur noch so billig war —. Ja, meine Herren Kollegen —, überlegen Sie genau — ehe Sie meine Argumente als nicht stichhaltig beiseite schieben — es ist tatsächlich so, daß der Preis (im Durchschnitt) nicht das Ausschlaggebende ist, um Mißtrauen aufkommen zu lassen. Denken Sie doch bitte einmal an sich selbst; ob Sie sich die Schuhe besohlen oder das Dach Ihres Hauses reparieren lassen, Sie werden doch stets verärgert sein und Mißtrauen haben, wenn die Arbeit nichts taugt bzw. die Arbeit nicht vorhält, denn daß es billig und oberflächlich gemacht werden sollte, hatten Sie doch nicht vorgeschrieben.

Soweit vom Vertrauen und Mißtrauen der Kunden. — Nun sagt Kollege W. F. G. weiter: „Nur wenige Geschäfte mit sehr alter Tradition könnten sich solche Preise leisten." Nun, das ist doch gar kein Argument. Tradition ist doch nicht gleichbedeutend mit guter Arbeit! Auch nicht mit kaufmännischer Beurteilung des Geschäftes und psychologischer des Kunden. — Ich stelle die Gegenbehauptung auf, daß in 90 % der Geschäfte, die eine gewissenhafte Arbeit liefern, derartige Reparaturpreise zu erzielen sind — und ja auch erzielt werden müßten, wollte man auf die Kosten kommen, etwa, wenn kein Verkaufsgeschäft vorhanden wäre! — Ich sagte ja schon, daß auch meine Kundschaft sich zu 50 bis 60 % aus Leuten der arbeitenden Klasse zusammensetzt — und alle diese Kunden, also etwa 700 bis 800 je Jahr zahlen mir Reparaturpreise von 10 bis 15 RM. gern und ohne „Heidenspektakel" und ohne „als Kunden wegzubleiben".

Nun, das sind eigentlich persönliche Rechtfertigungen, aber sie gehören nun einmal auch hierher. Mit den weiteren Ausführungen kommt mir Kollege W. F. G. schon näher: Rechnungsaufstellungen (natürlich bei Kalkulation der Uhr ausgeschrieben — denn diese Aufstellung ist ja die Kalkulation in reinstem Wasser), Aufklärung des Kunden darüber, was eine Uhr überhaupt ist und was zu einer Reparatur einer solchen alles gehört, und das Zurückgeben der Teile, die durch neue ersetzt werden mußten, mittels einer auf der Rückseite des Uhr-Coupons leicht angeklebten kleinen Tüte. — Nun freilich, meine Herren Kollegen, das gehört schon dazu — und etwas mehr „Arbeit" muß man es sich schon kosten lassen, wenn man Erfolg haben will.

Nun aber einmal zu der Kalkulation selbst. — Wenn Kollege W. F. G. mit mir der gleichen Meinung ist, daß die heutigen Reparaturpreise nicht angemessen sind (ich darf wohl da 5 bis 7 RM. annehmen), aber andererseits angibt, 10 RM. und mehr keineswegs erzielen zu können, dann wäre es eigentlich müßig, seine Zeit für diese Materie zu opfern. Aber wie sollte es anders sein? Man wird mir wohl zugeben müssen, daß heute ein mittelmäßiger Gehilfe schon 0,90 bis 1 RM. die Stunde bekommt (vielleicht sogar bei freien Kassen) und daß andererseits wohl auch 80 bis 100 % Generalunkosten bei unserem Handwerk meist normal sind. Das heißt also, daß man heute kaum eine Arbeitsstunde eines mittleren Gehilfen unter 1,75 bis 2 RM. berechnen könnte. Nun, meine Herren Kollegen, nun aber andererseits — jetzt weiß ich wirklich nicht, ob ich da unfähig bin — dauert eben eine gewissenhafte Reparatur (ohne wesentliche Neuergänzungen) 4, 5, 6 Stunden oder schaffen Sie es — gleichwertig — schneller? Ich glaube, unter Berücksichtigung des oben Gesagten — bei einem mittleren Gehilfen — dürfte das kaum eintreten. — Nun, und wenn nun schon 4 bis 5 Stunden Arbeitszeit berechnet werden müssen, was bleiben wir denn dann schon weit von dem „anstößigen" Preis von 10 bis 15 RM. zurück, wenn gar noch einzelne oder mehrere neue Teile ersetzt werden müssen? Doch wohl herzlich wenig — oder ersetzen Sie defekte, abgenutzte, minderwertige, einmal nicht passend und hineingemurkste Teile nicht? Was machen Sie mit an der Facette ausgesprungenen oder zerkratzten (insbesondere „unzerbrechlichen") Gläsern, im Muster oder in der Länge