

Geduld beweisen, während wir sie den Kunden gegenüber gar so leicht verlieren.

Sollte sich das Mass, das uns davon gegeben ist, bei dem Uhrenwiederherstellen erschöpfen? Das wäre ein neuer Beweis für das Bedenkliche, für den Erfolg, der zwiefachen Tätigkeit des Uhrmachers, der Techniker und Kaufmann zu gleicher Zeit sein soll, und dazu noch beides möglichst im Höchstmasse.

Ist es schon schwer, die Gedanken von der einen Tätigkeit auf die andere so einzustellen, dass jede mit der möglichsten Vollkommenheit ausgeübt wird und dass diese doppelt geartete Arbeit des Uhrmachers nicht ein trauriges Zwitterding wird — von keiner Seite richtig, darum im ganzen falsch und erfolglos —, so gehört eine noch grössere Willenskraft dazu, auch die Gemütsstimmung schnell umzuschalten, wie es der schnelle Wechsel der Aufgabe erfordert.

Es ist begreiflich, dass solche schnellen Wandlungen nicht von Grund aus, vom Herzen aus, erfolgen können, aber das verlangt die Kundenbedienungs auch nicht, denn so tief in unser Gemütsleben wünscht die Kundschaft gar nicht zu sehen. Sie ist befriedigt, wenn sie ruhigen, höflichen, sachgemässen, aber dabei für sie verständlichen, Bescheid bekommt, der in die artige Form gegossen ist, wie sie Land und Leuten entspricht.

Erschwerend für diese Aufgabe und eine besondere Gewandtheit erfordernd ist der Umstand, dass gerade im Uhrengeschäft sich die Kundschaft aller Klassen einfindet. In jeder anderen Branche scheiden sich die Klassen mehr oder weniger; beim Uhrmacher verkehren aber Bauer und Arbeiter, Adel, Geistlichkeit und Industrielle, Männer und Frauen, Junge und Alte, und allen diesen Leuten gegenüber, die eine ganz verschiedene Behandlung gewöhnt sind und die oft sogar eine individuelle Behandlung beanspruchen, soll der Uhrmacher den richtigen Ton in der Behandlung treffen. Das ist freilich ein Kunststück, und es ist ihm nicht übelzunehmen, wenn ihm das nicht immer gelingt. Indessen die Kundschaft nimmt es trotzdem übel, weil sie natürlich diese Dinge mit dem ihr eigenen heiligen Egoismus betrachtet und gar keine Lust hat, dem Uhrmacher, ob der Vielgestaltigkeit der Ansprüche, die an ihn gestellt werden, Konzessionen zu machen.

Er ist deshalb gezwungen, sich eine gewisse mechanische Art der Kundenbehandlung anzueignen, ein bestimmtes System, das ihn vor allen Dingen in der Ruhe erhält. „Ruhe ver-

loren, alles verloren!“ Das ist der bei der Kundenbedienungs am meisten zu beherzigende Denkspruch.

Liebenswürdige Mienen, Hand- und Körperbewegungen, die sich in mässigen und natürlichen Grenzen halten, wird jeder Kunde als ein Zeichen, dass er willkommen ist, betrachten, und sein Herz wird sich freundlich und vertrauensvoll öffnen. Höfliche und der Lage angebrachte Begrüssungs- und Abschiedsworte, ebenso wie die den vorkommenden Situationen entsprechenden höflichen Redensarten, die wir als den guten Ton im Umgange kennen, und nur da angebracht, wo es nötig und passend ist, werden den guten Eindruck vervollständigen. Der Kunde als solcher verlangt keine herzliche Liebenswürdigkeit, sondern ist mit der Form zufrieden. Er weiss, wenn er Menschenkenner ist und Geschmack hat, dass herzliche Liebenswürdigkeit gegen jeden Kunden eine Verstellung des Gefühls bedeutet. Persönlich näheren Bekannten gegenüber liegt das natürlich anders.

Unter diesen Umständen werden die Schwierigkeiten mit der Kundschaft keine grossen mehr sein. Sind persönliche sympathische Berührungspunkte hergestellt, so lässt sich über die Sache viel leichter und entgegenkommender verhandeln; und Zweifel des Kunden muss der Uhrmacher durch einen ruhigen, überlegenen Humor, der seine fachlichen Ausführungen durchdringt, beseitigen.

Mancher Uhrmacher gibt viel Geld aus für sein Schaufenster und seinen Laden, und er tut das gleiche, um sein Geschäft bekannt zu machen, indem er Reklame macht, wo sie ihm wirkungsvoll erscheint. Hat letztere den Zweck, den Käufer bis zum Schaufenster und an den Laden zu locken, so sollen erstere beiden mit ihrer geschickten Aufmachung den Kunden reizen, in den Laden zu treten und dort seine Wünsche zu befriedigen. Wie ungeschickt wäre es nun, diesen mit vielen Unkosten und Mühen erzielten Erfolg durch eine Behandlung des Kunden zu verderben, die diesen verletzt? Der wahre Nutzen hängt nicht an dem ersten Handel; erst dauernde Kundschaft sichert dem Geschäft das Blühen. Darum muss die Bedienung des Kunden so ausfallen, dass er überzeugt ist, mit seinem Einkauf zufrieden sein zu können. Zufriedene Kunden kommen wieder und bringen andere mit. Ein flottes und blühendes Geschäft ist darum die Frucht einer richtigen Kundenbedienungs. Wahrlich ein Ziel, das einiges Nachdenken und einige Mühe in der Selbsterziehung und Selbstbeherrschung lohnt!

Lernen unsere Lehrlinge zu lange?

(Eingesandt.)

„Das ist eine kuriose Frage“, wird mancher der lieben Kollegen denken, die sie zu lesen bekommen, „und gerade jetzt hätten wir doch anderes zu überdenken“, so werden sie weiter den Gedankengang fortsetzen. Dennoch erscheint bei richtiger Betrachtung der Verhältnisse, denen wir mit unserem Gewerbe entgegengehen und schon seit einigen Jahren entgegengegangen sind, die Erörterung dieser Frage nicht nur zeitgemäss, sondern vielleicht überhaupt notwendig.

Aufgerollt wird sie durch den Kollegen Joseph Kanner im Uhrmacherfachblatt der Genossenschaft für Uhrmacher in Wien. Der genannte Kollege ist in früheren Jahren eine kurze Zeit lang auch in der deutschen Fachpresse zu Worte gelangt, und wenn seine Ausführungen auch nicht immer unwidersprochen blieben, so enthielten sie doch oft Neues, was zur Besprechung herausforderte.

Er wird dazu durch den Lehrlingsmangel im Uhrmachergewerbe veranlasst, der für Wien dadurch noch ein besonderer Uebelstand geworden ist, dass dort die vierjährige Lehrzeit pflichtgemäss ist, während in anderen Orten Oesterreichs eine drei-, ja sogar, nach Kanner, eine zweijährige Lehrzeit als genügend erachtet wird. Die Folge davon ist, dass in Wien kaum ein Lehrling für das Uhrmachergewerbe zu bekommen ist, und dass auch für solche Gehälter bezahlt wurden — in einzelnen Fällen bis 10 Kronen die Woche.

Da niemand mehr einen Lehrling 4 Jahre in die Lehre geben wolle, sei kein anständiger Lehrling mehr zu bekommen, es

müsse genommen werden, was sich biete, und — ein Beispiel beweist es — sogar Lehrlinge mit Neigung zum Stehlen. Durch die vierjährige Lehrzeit sei die Auswahl talentierter Burschen zu gering, um einen entsprechenden gediegenen Nachwuchs heranzubilden zu können.

Kanner meint, dass sich die vierjährige Lehrzeit weder sozial, noch fachlich, noch aus pädagogischen Gründen rechtfertigen lasse. Sozial aus den oben angedeuteten lokalen Gründen nicht; fachlich nicht, da ein Lehrling, der in 3 Jahren die Uhrenreparatur nicht halbwegs erlernt habe, das auch in 4 Jahren nicht haben werde. Aber auch pädagogisch nicht, da in Oesterreich die Höchstdauer der Lehrzeit 4 Jahre betrage und der Anreiz zum Lernen weg falle, weil die Gefahr des Nachlernens nicht bestehe, die bei einer kürzeren Lehrzeit vorhanden sei. Die Drohung, dass ein Lehrling nachlernen müsse, würde seinen Lerneifer und Fleiss in der kürzeren Lehrzeit anfeuern und dadurch bewirken, dass der Lehrling mit kürzerer Lehrzeit vielleicht mehr gelernt habe als der mit der längeren, dessen Eifer diesen Ansporn nicht erfuhr.

Es zeigt sich in diesen Ausführungen, dass es sich schon lohnt, über diesen Gedanken zu diskutieren, denn der Lehrlingsmangel ist schliesslich die Ursache des bei uns schon lange bestehenden und durch den Krieg zur Kalamität gesteigerten Gehilfenmangels. Ebenso ist es doch eine schon lange beklagte Tatsache, dass wir aus den intellektuell, wirtschaftlich und sozial höher stehenden Schichten unseres Volkes keinen oder