

Freundliche Bedienung ist nicht mit Rückgratlosigkeit gegen den Kunden zu verwechseln.

(Eingesandt.)

Vor nicht langer Zeit sahen sich die Behörden mancher Landesteile genötigt, öffentlich die Verkäufer in den Geschäften zu warnen, sich weiter darin zu üben, die Kundschaft mit groben oder impertinenten Redensarten zu massregeln. Wer selbst einmal von einer solchen Person eine derartige Behandlung erfahren musste, wird den betreffenden Behörden von Herzen gedankt haben. Mich als Uhrmacher beschlich dabei aber noch ein anderes Gefühl, als ich daran dachte, was sich der Uhrmacher umgekehrt von der Kundschaft gefallen lassen muss, und bedrückt und seufzend alles gefallen lässt. Für ihn war diese Warnung der Behörden sicher nirgends nötig; aber umgekehrt wäre eine solche an das Publikum eine erlösende Tat. Freilich, darauf können wir lange warten; und Gott sei Dank sind wir nicht so schlecht bestellt, dass wir darauf warten müssen. Wir könnten uns selbst helfen, wenn wir nicht fortgesetzt Freundlichkeit mit Rückgratlosigkeit verwechseln wollten.

Man kann recht freundlich sein, wie es sich der Kundschaft gegenüber gehört, aber man muss ihr durchaus nicht jeden Willen tun, den sie durchaus getan haben will, zumal er meist gegen unser berechtigtes Interesse verstösst.

Eine bestimmte Höflichkeit, die in der Form geschmeidig, in der Sache aber, wenn sie richtig ist, unverrückbar bleibt, wird dem Kunden mehr Achtung abringen und mehr Vertrauen bei ihm erwecken, als das Eingehen auf jede willkürliche Forderung. Letzteres lässt ihn nur glauben, dass er im Rechte sei und eigentlich immer noch bei der Sache der „Geleitete“ blieb, weil er bei noch dreisterem Auftreten noch mehr hätte erreichen können. Mit letzterem hat der Mann wahrscheinlich auch recht.

Was ist aber an dieser „Pflaumenweichheit“ schuld? Beispiel, geschäftliche Unbeholfenheit, Bescheidenheit und Charakterveranlagung können eine Rolle spielen; aber diese Mängel im Verkehr mit dreister Kundschaft besitzen viele andere Geschäftsleute auch, ohne dass die Kundschaft sich gestattet, so anmassend und nötigend aufzutreten. Nein, der Fehler sitzt tiefer. Es ist der Grund- und Hauptfehler für alle Unbill, die der Uhrmacher im Geschäftsleben erfährt, die Ursache dafür, dass er trotz seines Bienenfleisses, seiner sonstigen Geschicklichkeit und des Kapitals, das er in seine Unternehmungen steckt, nicht recht vorwärts kommt, jedenfalls nicht so, als wenn in einem anderen Geschäftszweige derselbe Aufwand dieser Faktoren für den Erfolg getrieben würde.

Gewiss, das Publikum ist misstrauisch, es wird von dem Wahne beherrscht, in der Uhrmacherei würde zu viel verdient. Aber wie kommt es wohl zu dieser falschen Auffassung, und warum nimmt es das, wenn es wirklich wahr wäre, dem Uhrmacher so schrecklich übel? Weil es nicht den richtigen, energisch und sachlich klar begründeten Widerspruch erfährt.

Nun kommen wir so langsam auf das Grundübel zu. Der Widerspruch muss sachlich begründet sein. Aber nur der kann ihn erheben, und der besitzt die innere Sicherheit dazu, der auch weiss, dass seine Forderungen berechtigt sind. Viele Uhrmacher sind voll davon überzeugt — ich selbstverständlich auf Grund meiner Zahlen auch —, aber beweisen können sie es nicht; sie vermuten nur, sie schätzen gewohnheitsgemäss, aber eine genau errechnete Zahlenunterlage haben sie nicht. Ich behaupte, dass sie alle viel weniger verdienen, als sie glauben, weniger als sie sich berechtigt halten können, und doch geben sie der Kundschaft nach, doch lassen sie sich anzügliche und verdächtigende Redensarten gefallen. Sie haben kein Rückgrat gegen die Kunden, und sie können kein solches haben, denn sie wissen nicht, was sie für Spesen haben und was ihr Mindestverdienst sein muss, um essen und wohnen und die Steuer bezahlen zu können. Sie wissen wohl, was der Gehilfe kostet, und sie reden darüber, dass es zu viel ist, aber sie haben keine Ahnung, wo die Selbstkosten der Reparatur aufhören, und wo der Verdienst anfängt, und ob überhaupt einer vorhanden ist, der sich der Rede lohnt und das Leben ermöglicht. Es ist ein Hinschleichen mit der Existenz um das

Dasein, mit allerlei Demütigungen — „Aerger mit der Kundschaft“ nennen sie diese —, und wenn mit Mühe und Not alles noch eben so hingeht, sind sie froh und zufrieden. Ist das nicht ein trauriges Dasein? Und es brauchte nicht so zu sein!

Welche Sicherheit gibt das Bewusstsein, an der Grenze des Könnens im Nachgeben gegen die Wünsche der Kunden angelangt zu sein, ja schon die Grenze überhaupt zu kennen. Mit welcher Ruhe kann man den Kunden aus dem Laden gehen lassen, wenn man weiss, dass an dem Geschäft doch nichts verdient worden wäre. „Neidlos“ kann man ihn der Konkurrenz gönnen. Es ist doch oft viel besser, ein Geschäft gar nicht zu machen, als um jeden Preis; und wenn man genau weiss, dass man es nicht machen durfte, hat man sich auch keine Vorwürfe zu machen.

Auch die Vertragstreue im Halten von Abmachungen über Verkaufspreise, wird von Geschäftsleuten, die sich die Selbstkosten und den Nutzen, den sie haben müssen, genau errechnet haben, besser gehalten, als von jenen, die darüber im unklaren sind, und nur nachher erstaunen, dass sie trotz aller Arbeit und allem Umsatz nicht vorwärtsgekommen sind. Braucht es überhaupt noch eines Wortes darüber, dass die innere Festigkeit des Geschäftes eine erhöhte wird, wenn für alle Massnahmen rechnerische Grundlagen vorhanden sind? Auch das Geschäft bekommt Rückgrat dadurch, nicht nur sein Inhaber, und für beide ist er eine unbedingte Notwendigkeit.

Es ist fast langweilig, den Kollegen immer wieder zuzureden, dass sie „rechnen“ sollen. Beispiele sind schon genug gegeben worden. Danach richten tun sich aber die meisten erst dann, wenn es schon zu spät ist. Und, verehrte Schriftleitung, glauben Sie ja nicht, dass ich annehme, nach meiner Epistel würde sich daran etwas ändern.

M.

Innungs- und Vereinsnachrichten des Zentralverbandes der Deutschen Uhrmacher. (Hauptverband der Deutschen Uhrmacher.)

Kostenlos geöffnet für Unterverbände, Vereine, Freie und Zwangs-Innungen.

Uhrmacherzwangsinnung Breslau.

Postscheckkonto Nr. 5522, Breslau.

Zu der am **Mittwoch, den 25. Juli, nachm. 3¹/₄ Uhr**, in Paschkes Bierhaus, Taschenstrasse 21, stattfindenden **2. Vierteljahrsversammlung** werden die Mitglieder hierdurch höflichst eingeladen. Die Tagesordnung geht den Mitgliedern schriftlich zu. Otto Frank, stellvertr. Schriftführer.

Uhrmacherzwangsinnung zu Darmstadt.

Die Sommersitzung fällt aus; die nächste Versammlung ist voraussichtlich am **5. Oktober**. Die fällig gewordenen Mitgliedsbeiträge sind an Herrn Georg Seibel, Elisabethenstrasse 46, baldigst abzuführen.

Der Vorstand.

I. A.: Louis Andress.

Uhrmacherzwangsinnung Erfurt.

Zu der am **Montag, den 23. Juli, abends 8¹/₂ Uhr**, im Gesellschaftshaus Steiniger, Predigerstrasse 10, stattfindenden **Vollversammlung** werden die Mitglieder hierdurch höflichst eingeladen.

Tagesordnung.

1. Eingänge. 2. Einziehen der Beiträge. 3. Verschiedenes.

Um allseitiges pünktliches Erscheinen ersucht

Der Vorstand. I. A.: Chr. Adam.

Erzgebirgische Uhrmachervereinigung (Sitz Chemnitz).

Infolge plötzlicher Erkrankung des 1. Vorsitzenden und 1. Schriftführers findet die am 23. Juli festgesetzte Versammlung in Olbernhau i. Sa. erst am **Montag, den 30. Juli**, statt.

Mit kollegialem Gruss

I. A.: W. Fink, Schriftführer.

Zur Beachtung. Der unberechtigte Nachdruck unserer Vereinsnachrichten, auch auszugsweise, ist ausdrücklich verboten und wird gerichtlich verfolgt. Der Vorstand des Zentralverbandes.

Die Herren Schriftführer, Vorsitzenden und Obermeister der Vereine und Innungen werden dringend ersucht, alle Vereins- und Innungsberichte, ebenso die Einladungen zu Versammlungen rechtzeitig einzusenden. Für **Nr. 15** bestimmte Einsendungen werden bis **spätestens den 24. Juli** erbeten.