Wozu, wofür und wie?

(Alle Rechte vom Verfasser vorbehalten)

(Fortsetzung)

Wichtig ist Stoff- und Warenkenntnis, wichtig sind die Kenntnisse der ergiebigsten Arbeitsarten. Manche glauben damit im Geschäft auskommen zu können. Sie meinen, so wie sie diese Kenntnisse auswerten, so sei es richtig. Stoffe, Waren und Arbeitsarten sollen aber den Bedürfnissen der Menschen dienen und meist nicht dem Gewerbetreibenden selber, sondern anderen Menschen. Andere Menschen haben oft andere Bedürfnisse als wir selber; sie sehen die Dinge mit ihren Augen an. Wollen wir für sie arbeiten und ihnen nützlich sein, dann müssen wir uns in ihre Art, zu denken, zu wollen und zu handeln, hineindenken können. Wie ist das am besten zu erreichen? Etwa, indem wir recht viel reden, dem andern zu zeigen suchen, wie dumm er und wie sachkundig wir sind? Oder, indem wir nur den anderen reden lassen oder ihm nur Fragen stellen?

In einem ganz lehrreichen Büchlein für junge Kaufleute (auch die älteren können noch daraus lernen und andere Leute nicht minder) lese ich dies: Das merken Sie sich: „Drei Schritt vom Leib halten Sie sich Menschen und Dinge. Dann können Sie sowohl besehen als auch übersehen." Diese Mahnung ist zu schroff; im Geschäftsleben geht man klugerweise nicht so vor. Denn der, mit dem wir ein Geschäft machen wollen, würde große Augen machen, wenn wir versuchten, derart mit ihm ins Geschäft zu kommen. Aber als Anhalt halte ich die Mahnung für zweckmäßig. Wenn wir um Aufträge werben oder Aufträge entgegennehmen, tun wir gut, uns in einer gewissen Entfernung von dem zu halten, mit dem wir ein Geschäft machen wollen. Wir halten aber nicht den andern drei Schritte vom Leib, sondern wir bleiben in einer solchen Entfernung, daß wir sehen können, was vor uns und um uns vorgeht. So umgemodelt mag jener Satz als geschäftlicher Wegweiser dienen. Der Verfasser des genannten Büchleins gibt dem Vorwärtsstrebenden auch den mir sehr zweckmäßig erscheinenden Rat, sich zu bemühen, die Dinge im geschäftlichen Leben in ihrer richtigen Bedeutung zu sehen, zu erkennen suchen, worauf es ankommt, dieses festzuhalten und alles andere als Ballast abzuschütteln. Dabei möge man etwa vorgehen, daß man den richtigen Anblick erhält (richtig zu erschauen und zu erkennen), den richtigen Einblick bekommt (in das Wesen und die Einzelheiten eindringt) und sich den nötigen Ueberblick verschafft (indem man am Schluß alles zusammenhängend überschaut). Es kann aber auch nützlich sein, sich zuerst rasch einen Ueberblick über die Geschäftslage oder Geschäftsmöglichkeiten zu verschaffen und dann die Einzelheiten zu erkennen versuchen.

Eine bestimmte Anweisung läßt sich für den einzelnen Geschäftsabschluß nicht geben. Wie man sich dabei verhalten soll, das hängt ganz davon ab, wie die Geschäfte an uns herankommen. Zum Beispiel: ob wir andere aufsuchen oder sie uns, ob wir werben oder um uns geworben wird (das kommt ja auch vor), ob uns an einem bestimmten Geschäft viel oder wenig liegt, ob es sich um bedeutende oder geringe Aufträge, um einmalige oder sich wiederholende Geschäfte handelt. Wichtig ist auf alle Fälle, wie das erwünschte Geschäft angebahnt wird. Wer geschickt Geschäfte anbahnen kann, hat sozusagen das Geschäft schon halb gemacht, und wer sicher, zuvorkommend, artig und freundlich zu allen (auch in der Ablehnung) ist, hat vor den Wettbewerbern, die keinen Wert hierauf legen, einen gewissen Vorsprung. Und im Verkehr mit Kunden sollte man den Kunden zuerst sprechen lassen. Die Redensarten: „Womit kann ich dienen, was steht zu Diensten, was bringen sie mir Gutes", haben einen viel tieferen Sinn, als es so obenhin erscheint. Gewiß, der Geschäftsmann will wissen, was den Ankommenden zu ihm führt, ob es eine persönliche Angelegenheit oder ein Auftrag ist, ob ein Geschäft angebahnt oder abgeschlossen werden soll. Indem aber der gewandte Geschäftsmann sagt, womit kann ich dienen, meint er viel mehr als: Was darf ich für Sie tun. Seine Frage hat auch den Sinn: Nun rede du! Während du Kunde (oder möglicher Kunde) sprichst, habe ich etwas Zeit, mich zu sammeln, mir die geeignetste Antwort zu überlegen. Ich nehme alle Kraft zusammen, sehe dich an, sehe in dich hinein, beobachte deine Gebärden und höre auf deinen Ton. Habe ich mir so rasch eine Vorstellung von dir und deinem Begehren gebildet, dann kann ich mit dir sprechen, dir sicherer und bestimmter antworten. Je sicherer, klarer und bestimmter ich mit dem Kunden spreche, um so rascher wird das Geschäftsgespräch geführt werden können. Diese Art der Geschäftsverhandlung ist meist auch erfolgreicher als das viele Drum- und Herumgerede. Allerdings, das sichere Auftreten allein verschafft noch kein geschäftliches Ansehen. Erst das geeignete fachliche Wissen und Können vollendet, was das sichere Auftreten begonnen hatte.

Am Schlusse dieses Aufsatzes möge aber gerade hervorgehoben sein, wie wichtig das Auftreten (besser: das Sichgeben) für den Geschäftserfolg ist. Wie wir selber den Kunden zu durchschauen suchen, indem wir ihm in die Augen sehen, auf den Ton seiner Rede hören und auf seine etwaigen Mienen und Gebärden achten, so sucht auch der Kunde uns auf seine Art zu durchschauen. Sehen wir zu, daß wir gut dabei wegkommen. Eine aufrechte Haltung, Sicherheit im Benehmen und Sprechen, Klarheit der Gedanken, überzeugende Hinweise werden uns gut einführen.

F. A. B.

Sprechsaal

Eine Kritik an den Berechnungsmethoden der Grossisten des Schmuckwarenhandels.

Erwiderung auf die Entgegnung in Nr. 38 der UHRMACHERKUNST.

Der Schreiber der Entgegnung, Herr Eugen Porcher, hat mich in einer Beziehung mißverstanden. Auch ich habe begrüßt, daß es dem Einzelhändler möglich wurde, an Hand des Dollarstandes täglich selbst die Multiplikatoren zu errechnen. Nicht dagegen geht meine Kritik, sondern gegen die unberechtigte Höhe der Aufschläge. Der Artikelschreiber fordert Unterlagen für meine Behauptung, daß die Waren der Gruppe IIb heute etwa den doppelten Goldmarkpreis haben: Nun, ich habe hier eine Multiplikatorentabelle, herausgegeben vom Verband der Grossisten des Edelmetallgewerbes E. V., in den Händen, in deren Erläuterungen, Absatz 2, es wörtlich heißt: „Der Grundpreis entspricht dem Goldmarkpreis der Edelmetallwaren für Gruppe IV und V, für Gruppe I—III etwa dem doppelten Goldmarkpreis." Also den doppelten Friedenspreisen entsprechen die Grundpreise der Gruppen I bis III, dementsprechend war früher der Multiplikator für diese Gruppeu etwa die Hälfte des Multiplikators für Gruppe IV oder V. — Daraus ergibt sich, daß der heutige Preis nicht, wie der Verfasser der Entgegnung meint, dem genauen Friedenspreis, sondern dem doppelten Friedenspreis entspricht. Verhängnisvoll wäre es, wenn — wie man nach den Angaben des Artikelschreibers vermuten muß — ein Teil der Fabrikanten mit Friedenspreisen, ein anderer Teil mit doppelten Friedenspreisen als Grundpreis rechnet, und wenn der Multiplikator von 24 (heute 22) auf Grundpreise berechnet ist, die den einfachen Friedenspreisen entsprechen. Dadurch sind, wie der Artikelschreiber mir zugeben wird, alle Waren der Gruppen I bis III des Grossistenverbandes, der mit doppelten Friedenspreisen als Grundpreis rechnet, um das Doppelte zu teuer. Es wäre wirklich wünschenswert, daß über das Verhältnis der Grundpreise zu den Goldmarkpreisen Einheitlichkeit bei Fabrikanten und Grossisten herrschte.

SLUB Wir führen Wissen. http://digital.slub-dresden.de/id318594536-19230100/949