

und reelles Geschäft kenntlich machen soll, sondern daß man auch der Konkurrenz gegenüber sich in Grenzen halten soll und muß, die auf das große Publikum unbedingt diesen Eindruck machen. Man kann sehr wohl seinen eigenen Scheffel in das beste Licht stellen, ohne dabei in den so häufig gemachten Fehler zu verfallen, seinen Konkurrenten bei dieser Gelegenheit herabzusetzen. Dieses bezieht sich nicht nur auf Aeüßerungen der Kundschaft gegenüber, sondern auch auf die Art der Aufmachung des ganzen Geschäfts und die Art, wie es betrieben wird. Auch das Verhalten des Personals im und außerhalb des Geschäftes muß ein entsprechendes sein. Jede abfällige Bemerkung über ein Konkurrenzunternehmen, sei es im Privatgespräch oder sei es im Geschäft, hat meist nicht den Erfolg, den man im ersten Augenblick damit zu erreichen glaubt, ja oft erreicht man gerade das Gegenteil. Denn einmal kommen solche Gespräche gar oft an das Ohr des lieben Konkurrenten und dann lösen sie die Abwehr in womöglich noch schärferer und schrofferer Form aus und weiter stoßen sie unbedingt den Kunden vor den Kopf, der selbst ein gutes Beurteilungsvermögen besitzt und der dann durchschaut, daß solche Bemerkungen vielleicht nur den Zweck haben, die eigenen Schwächen zu verdecken. Wir wollen uns den Fall einmal praktisch vorstellen, und zwar wie es bei uns gerade häufiger vorkommt auf dem Gebiete der Reparatur.

Angenommen, eine Dame betritt unser Geschäft mit den Worten: „Ach, wollen Sie bitte einmal meine Armbanduhr nachsehen, die geht nicht.“ Darauf der Uhrmacher, nachdem er die Lupe ins Auge genommen und die Uhr angesehen hat: „Ja, die Uhr müßte einmal gründlich repariert werden, es sind allerlei kleine Fehler darin, so in diesem Zustand kann sie natürlich nicht gehen.“ Die Dame: „Es ist doch aber ein gutes Werk, mein Mann hat sie mir bei der Geburt unseres Kindes geschenkt, es ist mir ein kostbares Andenken, sie war sehr teuer und stammt von dem Uhrmacher X. Ich habe sie schon einige Male dort gehabt, aber sie geht nicht und geht nicht, sie ist noch kein Jahr alt, und ich komme zu Ihnen, weil Sie mir als guter Uhrmacher empfohlen sind.“

Nun kommt die Klippe im Konkurrenzkampf. Im Gefühl der eigenen Stärke könnte man jetzt leicht in Versuchung kommen, das ungünstige Urteil der Dame zu bekräftigen, indem man vielleicht sagt: „Es ist ja bekannt, der Uhrmacher X. hat wohl ein großes Geschäft, aber seine Fachkenntnisse lassen zu wünschen übrig und seine Werkstatt ist auch nicht weit her, er beschäftigt nur junge Gehilfen, die nicht viel kosten und läßt viel auswärts arbeiten, da hat er überhaupt keine Kontrolle. Das Werk der Uhr ist auch nur mittlerer Qualität. Ich dagegen arbeite selbst mit, habe nur ältere Gehilfen, alles wird in meiner eigenen Werkstatt gemacht unter meiner persönlichen Aufsicht usw.“ Dabei hätte man unbewußt ein gewisses Rachegefühl befriedigt und den Glauben, man habe wieder einmal ein gutes Werk für sich verrichtet. Ist es an dem?

Wir wollen die Angelegenheit einmal etwas kritischer betrachten. Zunächst sei einmal festgestellt, daß die umstrittene Uhr ein Geschenk an die Dame war, das den Ausdruck der Freude über die glückliche Geburt eines Nachkommen seitens des Vaters darstellte, aber auch einen wesentlichen, sogar sehr wichtigen Erinnerungspunkt im Leben der Mutter bedeutet. Diese Erinnerung und Freude ist aber getrübt durch die Tatsache, daß die schöne und vielleicht teure Uhr nicht geht. Der Hinweis auf die Mängel des Konkurrenten setzt die Uhr unwillkürlich herab und die Freude an dem Geschenk wird gleichzeitig herabgemindert. Selbst wenn der tüchtige Fachmann die Uhr nun, wenn er Glück hat, in zufriedenstellender Weise in Ordnung bringt, so bleibt doch ein Tropfen Bitterkeit in der Seele der Beschenkten haften, nämlich der, daß das so

hoch eingeschätzte Geschenk doch nicht so wertvoll ist, wie sie anfänglich glaubte, und dieser Gedanke haftet fest, er tritt immer wieder in Erinnerung, wenn irgend etwas in späteren Zeiten einmal nicht in Ordnung ist, es bleibt eben etwas haften, was zu gegebener Zeit einmal Anwendung findet, aber nicht nur unter Bezugnahme auf den einzelnen, sondern es wird dann verallgemeinert und auf den ganzen Beruf abgewälzt. In einer einmal verdorbenen Freude Stimmung ist das Urteil viel kritischer und nachhaltiger als unter anderen Umständen.

Wenn nun der Kollege anders gehandelt hätte, z. B. so: Er sagt der Dame: „Bei den heutigen kleinen Abmessungen der Uhren hat auch der beste Arbeiter einmal Schwierigkeiten, die einzelnen Teile einer solchen Uhr sind mikroskopisch klein, da versagt schon einmal das Gehör, das Gefühl und auch das Gesicht. Es handelt sich doch um ein gutes Geschäft, wo Sie die Uhr gekauft haben; wollen Sie nicht noch einmal vorstellig werden? Wenn ich die Uhr nachsehen soll, entstehen Ihnen Kosten, die Sie vielleicht sparen können. Die Uhr ist gut von Haus aus, Sie brauchen keine Bedenken zu haben. Ich bin selbstverständlich gern bereit, die Reparatur zu übernehmen, ich wollte aber nicht unterlassen, Ihnen den genannten Weg vorzuschlagen.“

Stellen wir uns die Wirkung dieser Worte vor: Die Dame wird erstens ein Gefühl der Befriedigung haben, weil ihr von einem Fachmann gesagt worden ist, die Uhr ist gut, und das ist sehr wesentlich. Denn der Riß in der Freude wird beseitigt, der Groll gegen ihren Gatten, der ihr ein Geschenk gemacht hat, das scheinbar minderwertig war, wird aufgehoben und das Mißtrauen gegen den Uhrmacher wird auch gemildert oder beseitigt.

Nun wird die Uhr in Gang gebracht; sie geht tatsächlich gut. Jetzt steigert sich die zurückgeschraubte Freude ins Unendliche, nun bricht sie sich Bahn, sie muß zur Entladung kommen und sie tut es. Bei jeder Gelegenheit wird das kostbare Geschenk gezeigt; bei jedem Besuch, in jedem Kränzchen wird erzählt: „Sehen Sie nur, diese reizende Uhr. Ist das nicht aufmerksam von meinem lieben Mann? Wie wird sich unser Junge erst freuen, wenn er groß ist und hört, daß ich ihm dieses schöne Geschenk zu verdanken habe. Und dann ist da dieser Uhrmachermeister Soundso, das ist ein netter und tüchtiger Mann; erst wollte er die Uhr gar nicht machen, er war so anständig und meinte, ich sollte doch noch einmal bei X versuchen, wo wir sie gekauft haben, weil es bei ihm etwas kosten würde, und X müßte sie doch umsonst machen. Mir aber war nichts zu teuer um meines lieben süßen Jungen wegen, und nun bin ich erst richtig zufrieden, nachdem mir Herr Soundso die Uhr so schön gemacht hat. Wir hätten die Uhr überhaupt bei ihm kaufen sollen, nächstes Mal gehen wir bestimmt zu ihm.“

Also: Erfolg auf der ganzen Linie, ohne daß der Konkurrent und damit der ganze Stand herabgesetzt wurde. Dieses Beispiel beweist, wie man sich in anständigster und viel wirksamerer Weise eines Konkurrenten erwehren kann, als durch gegenseitige Herabsetzung, die immer mehr oder weniger gehässig wirkt.

Nach diesem Beispiel mit der Reparatur, das sich beliebig verändern läßt, wollen wir uns mit dem Handel befassen.

Es ist eine merkwürdige, aber regelmäßig vorkommende Tatsache, daß gerade junge Anfänger oder auch Söhne, die alte Geschäfte ihrer Väter übernehmen, zunächst die meisten Seitensprünge machen, obwohl in letzterem Falle der Vater das Geschäft vorher in einwandfreier, vornehmer Weise geführt hat. Woran liegt das? Erstens einmal daran, daß jeder junge Anfänger eine ungeheure Menge Tatendrang in sich aufgespeichert hat, den er in der der Jugend eigenen Weise nunmehr mit Volldampf auf die Menschheit losläßt.