

Erklären Sie Ihrem Kunden, wenn er die Reparatur holt, in aller Ruhe und Sachlichkeit, vor allem aber auch in einer Ausdrucksform, die der Kunde versteht, was Sie an der Uhr alles machen und ersetzen mußten, um diese wieder so herzustellen, daß sie nun wieder auf Jahre, ja Jahrzehnte hinaus gebrauchsfähig und zuverlässig ist. Lassen Sie sich nicht durch die unterbrechende Frage des Kunden nach dem Reparaturpreis in Ihren Ausführungen, Ihrem Vortrag stören. Zeigen Sie dem Kunden die alten verworfenen Teile, die sich in einem auf die Rückseite des Reparaturzettels geklebten Tütchen befinden und erklären Sie ihm, warum dieser und warum jener Teil ersetzt werden mußte. Zeigen Sie dem Kunden ferner die Angabe des Gehilfen oder Ihre eigene auf dem Reparaturzettel, wie lange Zeit die Reparatur in Anspruch nahm usw. Sie werden sehen, daß dann der Kunde bei einem Preis, den Sie heute als unmöglich bezeichnen würden, zufriedengestellt ist, zufrieden deshalb ist, weil er aus Ihren Ausführungen und an Hand der alten Teile gesehen hat, daß Sie an der Uhr wirklich eine gründliche Reparatur vornahmen.

Entgegenet Ihnen nun aber einmal ein Kunde in halb vorwurfsvollem, halb scherzendem Tone, daß er ja dafür bald oder überhaupt eine neue Uhr bekommen hätte, so stellen Sie auch dies gleich richtig, indem Sie ihm erwidern, daß er (der Kunde) für den Preis natürlich nicht eine solche Uhr wie die seinige bekommen könne, und daß er da ja noch mehr Geld hätte ausgeben müssen, um eine neue zu kaufen, sollte es eine in gleicher Qualität sein, er also so doch immerhin noch mehrere Mark gespart habe, denn seine alte, ihm liebgewordene Uhr sei doch nun einer neuen wieder vollständig gleichwertig. (Das ist doch wohl nicht klug. Eine alte Uhr wird nie neu. Warum wollen wir den Kunden in dieser Meinung noch bestärken? Schriftl.) Erwähnt aber der Kunde, daß er ja heute schon etwa für 6 Mk. eine neue Uhr kaufen könne, so können Sie auch gleich wieder parieren, indem Sie sagen, daß er (der Kunde) doch keineswegs ein Paar Lackschuhe mit ein Paar Holz pantoffeln vergleichen könne, daß eine 6-Mk.-Uhr doch keineswegs mit seiner Uhr zu vergleichen wäre.

Geben Sie dem Kunden zuletzt noch eine Reparatur-aufstellung, also eine Aufrechnung über verbrauchte Zeit, verwandte Teile (einzeln aufgeführt und bewertet) nebst dem anfangs erwähnten Aufklärungszettel mit, so können Sie versichert sein, ist der Kunde zufrieden und Ihnen dankbar. Vorausgesetzt natürlich, daß die Uhr, speziell das Werk, wirklich wieder gut in Ordnung und tadellos einreguliert ist.

Sie werden mir nun sagen, lieber Kollege, daß wir damit keinen erhöhten Absatz für unsere neuen Uhren erzielen, wenn wir den Kunden ihre Uhren wieder so ausgiebig und dauerhaft herstellen. Weit gefehlt, Kollege! Zuerst, und das ist das Hauptmoment, gewinnen wir das Vertrauen der Kundschaft wieder zurück und die Kundschaft wird gern wieder den Fachmann in Anspruch nehmen, wenn es gilt, eine neue Uhr zu kaufen und nicht ins Warenhaus laufen. Andererseits aber wird dem Kunden auch die Freude wiedergegeben an einer und seiner Uhr, so daß er eine Uhr als solche überhaupt wieder schätzen und lieb gewinnen lernt.

Wenn ich nun noch etwas über die Reparaturmarke sage, so geschieht es deshalb, weil dies ebenso wichtig wie bedingt ist und bisher darüber viel zu leicht hinweggegangen wurde. Wollen Sie sich vor Unannehmlichkeiten schützen, dergestalt, daß Ihnen ein Kunde, hat er seine Uhr nicht innerhalb einer Frist, sagen wir 3 Monate, abgeholt, nicht mit solchen Anschuldigungen kommen kann, wie sie Kollege Otepe in seinem letzten Aufsatz charakterisierte, wo der Kunde beim Abholen nach  $\frac{3}{4}$  Jahr behauptete, eine ganz andere Uhr abgeliefert zu haben usw., so muß die Reparaturmarke von

vornherein den Kunden verpflichten, die Uhr innerhalb 3 Monaten abzuholen, anderenfalls alle Mängel und Schäden zu seinen Lasten gehen, d. h. das gesamte Risiko. Es ist dies ohne weiteres zu erreichen, denn die Uebergabe und Uebernahme der Reparatur stellt einen Werkvertrag dar, für welchen man Bedingungen stellen kann. Es sind nur auf der Reparaturmarke die diesbezüglichen Bedingungen so aufzudrucken, daß der Kunde nicht einwenden kann, diese nicht gesehen zu haben; praktisch eventuell so, daß auf der Vorderseite des Abschnitts außer der Firma ein vielleicht rot gedruckter Hinweis auf die auf der Rückseite befindlichen Bedingungen enthalten ist. Somit ist dann, wenn der Text der Bedingungen von einer Verpflichtung des Kunden in bezug auf Abholung der Uhr oder des Gegenstandes spricht, der Ausführende gegen alle Risiken nach Ablauf der 3 Monats-Frist gesichert. Die Reparaturmarke wähle man auch nicht zu klein und zu dünn im Papier, denn leicht verliert sie sich dadurch, und der Kunde hat heute schon sehr viele solcher Koupons in der Tasche.

Ein Aufklärungsblatt für die Kundschaft müßte etwa folgenden Inhalt haben:

#### Von der unermüdlichen Maschine

Was weiß der Besitzer einer Uhr gewöhnlich von dem Innern dieser kleinsten Maschine der Welt, deren Kompliziertheit er wohl ahnt, deren Werk er in seinen Einzelheiten aber doch nicht erfassen kann. Glauben Sie nicht auch, daß es langer Arbeit und vielen Erfindungsgeistes bedurft hat, um diese winzigen Teilchen zu einem Organismus zusammenzufügen, der lebt? Sehen Sie sich einmal eine kleine Taschenuhr an. Sie besitzt in zerlegtem Zustande etwa 70 bis 80 Einzelteile, von denen viele so zart und unscheinbar sind, daß man ihre genaue Form nur durch eine Lupe erkennen kann. Die Zapfen einiger kleinen Achsen sind nur  $\frac{1}{20}$  mm stark, und die auf ihnen befestigten Zahnradchen drehen sich in einem Jahre mehrere hunderttausendmal herum.

Das kleine Schwungrad in der Uhr — mit wirklicher Berechtigung „Unruh“ genannt — schwingt in einer Stunde 18000 mal hin und her. An sich heute nichts Außergewöhnliches, wo wir Motoren haben mit noch viel höheren Tourenzahlen. (Oder haben wir sonst noch irgendeine Maschine, mag sie groß oder klein sein, die so unermüdlich arbeitet wie unsere Uhr?) Am Morgen oder Abend ziehen wir den treuen Begleiter auf, Tag für Tag, Woche für Woche, Jahr für Jahr, und gleichmäßig ohne Unterlaß schwingt die kleine Unruh 18000 mal in jeder Stunde hin und her — 18000 mal in der Stunde, 432000 mal am Tage, 157680000 mal im Jahr — Zahlen, die uns heute nicht mehr recht geläufig sind, sie erinnern an Inflation.

Wenn man die oben errechnete Strecke dieser Pendelbewegungen zusammensetzt, erhält man eine Strecke, die von Europa bis weit ins Innere Nordamerikas reicht. Das sind Leistungen, die natürlich nur dank sorgfältigster Arbeit der einzelnen Teile erzielt werden können, und gerade die Zuverlässigkeit einer Uhr hängt davon ab, wie sauber diese kleinen und kleinsten Teilchen gearbeitet sind.

Und was nutzen wir diesem feinen Mechanismus alles zu! Während jede andere Maschine festlagert oder, falls es eine Maschine für Fortbewegung ist, besondere Sicherung haben muß, springen wir mit unserer Uhr von der fahrenden Straßenbahn; an unserem Arm muß sie täglich alle die hundert oder tausend hastigen und ruckartigen Bewegungen machen, und nichts darf das Werk in seinem gleichmäßigen Gang beeinflussen. Jahre hindurch läuft die Uhr mit diesen feinen Wellen und Rädern ohne Wartung und ohne Pflege. Sie braucht keine Ruhepause. Sie verlangt nur Sauberkeit und Schonung.

Hat diese kleine Maschine jedoch Jahre hindurch tagtäglich ununterbrochen ihre Pflicht getan, so ist es erklärlich, wenn bei einer Reparatur eine genaue Prüfung jedes einzelnen Radchens, jedes Zapfens und jeder Welle vorgenommen werden muß, um Abnutzungsschäden usw. wieder zu beseitigen. Es dürfte einleuchten, daß ein bloßes „Reinigen“ der Uhr keinen zufriedenstellenden Erfolg bringen kann.

Wenn Sie dies alles bedenken, dann werden Sie die kleine unermüdliche Maschine doch etwas anders als bisher bewerten.

Kollegen! Es ist 5 Minuten vor 12! Besinnen wir uns und versuchen wir mit aller Kraft, unsern schönen Beruf zu retten. Erkämpfen wir uns von neuem das Ansehen des Publikums durch größte Gewissenhaftigkeit, aber auch gleichzeitig durch entsprechende Preise. Der Zeitpunkt dazu ist der günstigste, den man sich denken kann.

(I/22)

M. A. C.