Kunden-Schattierungen

Verkaufspsychologische Beobachtungen eines Detailkaufmanns[1]

Peinliche Kunden. Sie sind nicht immer die schlechtesten, denn sie bewahren am ehesten dem Detaillisten die Treue, weil sie nicht überall kaufen wollen und kaufen können. Sie machen freilich große Umstände, tauschen öfters, oft auch alles, was sie kaufen, ein. Geben zwar ihre Zufriedenheit mit dem Geschäft selten oder gar nicht zu, weil sie lieber tadeln als loben, tragen aber den Wunsch im Herzen, daß ihre, von ihnen „geschulte" Bezugsquelle noch recht lange am Leben bleibe.

Eilige Kunden. Sie haben merkwürdigerweise niemals Zeit zum Einkauf, auch wenn sie sonst nichts zu tun haben. Kaufen am liebsten, wo sie so rasch als nur möglich bedient werden können; bevorzugen deshalb auch Geschäfte, die geübte Verkaufskräfte haben, wo durch ein zu langes Herumsuchen und Herumhantieren in den Lagern keine Zeitversäumnis erwächst. Wenn ein Artikel nicht bald gefunden, so kommen sie lieber „gelegentlich" noch einmal vor. Sitzgelegenheiten lehnen sie prinzipiell ab. Vielfach haben sie immer die Hand an der Klinke, fragen oft zwei- oder dreimal erst nach, ob sie bei etwaigem Bedarf die Ware erhalten könnten, ohne lange warten zu brauchen. Sagt man, die Ware sei vorrätig und sofort verkaufsfertig, so ertönt der Auswegsruf: „Heute nicht, aber andermal!" Geschäfte mit Käuferansammlungen gehören nicht zu ihren „Stammlokalen", oder aber sie sprechen lieber als „erste" am frühesten Morgen, wenn noch nicht ausgekehrt wurde, vor; am liebsten in der Mittagszeit, wenn es das Personal ebenfalls eilig haben könnte. Es gibt allerdings auch angenehme eilige Kunden, die alles sofort kaufen, was ihnen angeboten wird, um keine lange Wahl zu haben. Daraus rekruliert sich vorwiegend der Laufkunde, der Scheue vor dem Verkaufstisch.

Gereizte Kunden. (Hat mit „reizend" nichts zu tun.) Gnade dem Personal, wenn es nicht gleich den Wunsch erforscht, auch wenn er mangelhaft, höchst mangelhaft, unvollkommen vorgebracht wurde. Sie halten alle ihre zum Teil offenbarten Wünsche für so selbstverständlich, daß sich ein langes Hin- und Herfragen von selbst erübrigen müßte, ja, auch nur unnötig dem Käufer, ihm, der Majestät, auf die Nerven fallen könnte. „Vorzugsweise gern" beschweren sie sich über die da „hinterm Ladentisch"; ebenso über die gekaufte, aber noch nicht eingetauschte Ware. Kaufen einmal da, einmal dort, sind aber ganz selbstverständlich nirgends richtig zufrieden. Es gibt eben überall etwas. Man kommt vom Regen in die Traufe, auch wenn man noch so trocken . . . Gern denken sie an die Inflationszeit zurück, wo sich die „Herren Kaufleute" reich gemacht haben, weil sie die Waren von Stunde zu Stunde teurer verkaufen konnten. Warten ist auch ihnen ein Greuel. Diesen Mißstand führen sie auf den Geiz der Kaufleute zurück, zuwenig Personal zu besitzen. Vom Lehrmädchen lassen sie sich um so lieber bedienen, da sie dann um so ausfälliger werden können.

Sparsame Kunden. (Auch „Gelegenheitskunden" genannt.) Sie kommen nur anläßlich der Restetage, der Weißen Wochen, der Inventurausverkäufe und halten der Vorsicht wegen immer erst Nachfrage, ob anläßlich der Inventurausverkäufe die Ware billiger sein würde als während der Weißen Wochen. Studieren sämtliche Preisinserate und Schaufenster, notieren im Inserat fehlende Preise auf Grund der Schaufensterausstellungen mittels hierzu angeschafften Notizbüchleins und spitz schreibenden Bleistiftes. Erinnern sich noch aller Preise aus der Vorkriegszeit und stellen gar zu gern Vergleiche zwischen damals und heute an.

Liebenswürdige Kunden. Zuckersüß wie Sirup mit Honig. Sind mit allem einverstanden, loben das Geschäft, den Geschäftsinhaber, das gesamte Personal bis zum Hausdiener, sind mit jeder Ware außerordentlich zufrieden, um ihren Bekannten und Verwandten, die es wissen sollen und wissen wollen, zu verraten (natürlich ganz diskret), daß man nirgends etwas Gescheites bekommt, überall hereinfällt und am besten fortkommt, wenn man mit „diesen Kaufleuten" sich auf gutem Fuße hält, da man sonst noch mehr übervorteilt werde.

Einwandfreie Kunden. Werden durch Lindbergh und Chamberlin sowohl in Amerika als auch in Europa in der Luft gesucht, sind aber bisher weder da noch dort auffindbar geworden. Auch hierfür lohnt es sich, einen Wettbewerb zu veranstalten. Vielleicht findet man sie auf diesem nicht mehr ungewöhnlichen Wege. (I/141) Wesy.

1) Diese Betrachtungen entnehmen wir dem „Konfektionär", Berlin SW 19, Krausenstraße 35/36.

Die älteste Kuckucksuhr

Man wird die Kuckucksuhren stets mit der Schwarzwälder Uhrmacherei in Verbindung bringen. Es dürfte kaum bekannt sein, daß auch diese dem Schwarzwald ureigen erscheinende Uhrenart einen wesentlich früheren Vorläufer besaß. Tatsächlich machte im Schwarzwald die Uhrmacherei in einfachstem Haushandwerk, vorwiegend durch eigenes Finden oder durch Uebersetzen in die einfachste Herstellungsform, fast alle Entwicklungsstadien der Uhrmacherei noch einmal durch. Für die Schwarzwälder Kuckucksuhr sucht man die Anfänge in der Zeit von 1730—1740 und bei F. A. Ketterer in Schönwald. Das Material für diese primitive Uhrmacherei lag vor der Tür und der Kuckuck wird sich im finsteren Tann auffällig genug bemerkbar gemacht haben. Aber schon zu Ketterers Zeiten ging bereits der Händler mit seiner Kraxenware über die Berge seiner Heimat weit hinaus in die Lande, sah und erlauschte immer neues und befruchtete damit die heimische Stubenarbeit. Vielleicht sind auch die Anregungen zur heute noch beliebten Kuckucksuhr in dieser Verbindung mit der Außenwelt zu suchen.

Ein Uhrenautomat, der der Ahn von den Kuckucksuhren des Schwarzwalds gewesen sein kann, befand sich schon 1629 in Dresden. Hierzu folgendes:

Der Augsburger Patrizier, Politiker und Förderer seines heimischen Kunstgewerbes, Philipp Hainhofer, heute noch bekannt als der Schöpfer des Pommerschen Kunstschrankes in Berlin, zeichnete seine, meist in diplomatischen Missionen unternommenen Reisen sorgsam auf. Von diesen Aufzeichnungen sind an mehreren Stellen, so in der berühmten Wolfenbüttler Bibliothek Abschriften oder Auszüge erhalten. Diese Aufzeichnungen wurden von Dr. Oscar Döring sorgsam gesichtet und sind in dessen Buch: Des Augsburger Patriciers Philipp Hainhofer Reisen nach Innsbruck und Dresden, Wien 1901, bequem zugänglich. Das Buch ist eine Fundgrube für die deutsche Kultur seiner Zeit, in die schon die Wirren des 30jährigen Krieges fallen, so auch für die Geschichte

SLUB Wir führen Wissen. http://digital.slub-dresden.de/id318594536-19270100/673