UHRMACHERKUNST

VERBANDSZEITUNG DER DEUTSCHEN UHRMACHER

53. JAHRGANG / HALLE (SAALE), 1. JUNI 1928 / Nummer 23

Besichtigung ohne Kaufzwang?

Theorie und Praxis

In Nr. 46 und 51 der UHRMACHERKUNST, Jahrgang 1927, wurde ausführlich über dieses Thema geschrieben und alle waren sich darüber klar, daß dieses auch für unseren Beruf eine Selbstverständlichkeit ist. Gerade in dieser Beziehung hat das Warenhaus einen großen Vorsprung vor dem Spezialgeschäft, denn im Warenhaus kann man ungestört alle Gegenstände betrachten, ohne etwas kaufen zu müssen. Leider gibt es aber auch unter den Uhrmachern einen großen Teil, der glaubt, dann seine Pflicht getan zu haben, wenn er ein Plakat mit diesem Ausspruch in sein Schaufenster stellt, aber nicht in seinem Laden danach strebt, es dem Kunden nicht merken zu lassen, daß er eigentlich von ihm erwartet, nicht ohne einen Einkauf sein Geschäftslokal zu verlassen. Wenn man auch teilweise, aber nur in den seltensten Fällen, ein wirklich verständnisvolles Eingehen des Geschäftsinhabers oder Verkaufspersonals auf seine Wünsche merken kann, so ist es doch meistens erschreckend anzusehen, wie man gerade in teilweise größeren Geschäften von den Angestellten behandelt wird. Um dies den Geschäftsinhabern einmal mit aller Deutlichkeit zu zeigen, will ich kurz einige Beispiele erzählen, wie es mir erging, als ich einmal „ohne Kaufzwang" einige Uhren besichtigen wollte.

In einer Großstadt komme ich in eine Uhrenhandlung und treffe es sehr günstig, da es gerade am sehr frühen Nachmittag ist und ich der einzige Kunde im Geschäft bin. Nun kann ich wohl annehmen, daß der Angestellte die nötige Zeit und auch Aufmerksamkeit verwendet, um mir eine größere Auswahl von Uhren vorzulegen. Ich erzähle also dem betreffenden Herrn meine Wünsche, sage auch die ungefähre Preislage und setze gleichzeitig hinzu, daß ich mir heute nur die Sachen ansehen will, da ich erst späterhin endgültig zu einem Kauf schreiten kann. Bereitwillig werden mir die Uhren vorgelegt, aber als ich einige Fragen stelle, bekomme ich Antworten, aus denen man sofort entnehmen kann, daß der Verkäufer keinerlei Interesse hat, mir weitere Sachen vorzulegen. Ja, man merkt es ihm sogar an, daß er vollkommen an mir uninteressiert ist und daß er es am liebsten sehen würde, wenn ich ihn möglichst bald in seiner eigenen Beschaulichkeit lassen würde. Jede Antwort muß man ihm richtig abquetschen und er hält es gar nicht einmal für notwendig, sich nach meinen Wünschen zu erkundigen. Die ganze Unterhaltung muß ich bestreiten und seine Antworten bestehen meistens nur aus einem eintönigen Ja oder Nein. Bald würde es auch der geduldigste Käufer merken, daß man dem Herrn nur lästig fällt und daß er keinerlei Lust hat, einem Kunden etwas zu zeigen, der sich nur etwas ansehen will. Er vergißt vollkommen, daß er durch sein Betragen einen eventuellen neuen Kunden so vor den Kopf stoßen kann, daß er das Wiederkommen vergißt.

Ein andermal traf ich scheinbar den jüngsten Lehrling an, und es machte mir sehr große Freude, mit welchem Eifer und welchem Stolz mir der Junge seine schönen Sachen zeigte. Aber, wie es nun einmal ist, so fragt man etwas nach Qualität, den Preisunterschieden usw., und so kam es, daß das Kerlchen bald nicht mehr Bescheid wußte. In seiner Not wandte er sich an den Gehilfen in der Werkstatt und ich konnte durch die Tür so ziemlich die ganze Unterhaltung zwischen den beiden mit anhören. Scheinbar hatte es sich der Gehilfe gerade bequem gemacht, denn ich konnte ganz deutlich vernehmen, daß er heftig auf mich schimpfte, da ich ihn gerade zu dieser Zeit stören mußte. Aber trotzdem erschien er bald, und zwar in — Pantoffeln und zerrissenem und schmutzigem Werkstattkittel. Auch sonst machte er einen recht unzufriedenen und mürrischen Eindruck, so daß ich es vorzog, mich nach ein paar kurzen Redensarten zu entfernen. Der Gehilfe vergaß vollkommen, daß man von seinem schlampigen Aussehen auch auf den ganzen Betrieb Rückschlüsse ziehen könnte und daß es auf den Kunden einen bedeutend besseren Eindruck gemacht hätte, wenn er ruhig erst zwei Minuten später gekommen wäre, aber dann vor allem sauber angezogen erschienen wäre.

Natürlich habe ich in den großen Geschäften auch etwas mit Verkäuferinnen zu tun gehabt (Verkäuferin war bei einigen wohl nicht der passende Ausdruck, man hätte schon eher Dame sagen müssen). Lächelnd, tiptop angezogen, trat man mir entgegen und zeigte mir, nachdem ich gesagt hatte, daß ich mir nur einige Sachen ansehen will, nichts, sondern gab mir nur mündliche Auskunft. Keine Frage ihrerseits, ob ich mir nicht etwas ansehen will, kommt über ihre Lippen, und als ein neuer Kunde den Laden betritt, nickt sie mir freundlich zu, läßt mich stehen und wendet sich dem neuen Kunden zu. Aus

SLUB Wir führen Wissen. http://digital.slub-dresden.de/id318594536-19280100/427