

nahmen scheinbar an, daß es ja bei so einem kleinen Kunden auf diesen Akt der Höflichkeit nicht darauf ankäme und waren sich gar nicht bewußt, daß gerade der Kunde auf solche Kleinigkeiten besonders gern achtet.

Etwas anderes ist mir auch noch aufgefallen. Die Uhr, die ich als Objekt ausersehen hatte, war eine ältere goldene Uhr, deren Gehäuse zahlreiche Einbeulungen aufwies. Nicht ein Kollege machte mich auf diesen Schönheitsfehler der Uhr aufmerksam und erbot sich, selbstverständlich gegen entsprechende Bezahlung, die Beulen zu entfernen. Wenn wir eine Hose zum Schneider bringen und lassen uns einen Flicker einsetzen, so kriegen wir sie selbstverständlich schön aufgebügelt wieder. Genau so müssen wir auch unsere Kundschaft auf kleine Schönheitsfehler, wie also verbeultes Gehäuse usw. aufmerksam machen. Es kann ja auch in diesem Falle die Möglichkeit sein, daß es die Kollegen aus dem Grunde nicht vorschlugen, da mir ja daran lag, möglichst bald wieder in den Besitz der Uhr zu gelangen.

Wenn dies meine allgemeinen Eindrücke sind, die ich erlebt habe, so will ich jetzt einmal die Fehler, die bei den einzelnen Kollegen gemacht wurden, kurz vorbeiziehen lassen.

#### Zeit ist Geld.

Nicht nur der einzelne Geschäftsmann muß mit seiner Zeit sparsam umgehen, sondern auch der Kunde wird immer sehr großen Wert darauf legen, möglichst bald wieder in den Besitz seines Zeitmessers zu gelangen, um den unnützen Weg des Abholens zu vermeiden. In einzelnen Geschäften wurde mir gesagt, daß ich erst in einer Stunde die Uhr wiederbekommen könnte. Auf meine Vorhaltung wurde mir allerdings diese Kleinigkeit sofort gemacht. Nun kann es ja sehr leicht möglich sein, daß es einem Kunden sehr gut paßt, wenn er nicht wartet, sondern in der Zwischenzeit noch eine andere kleine Besorgung machen kann. Aber auch in unserem Interesse liegt es, solche Kleinigkeiten möglichst sofort zu erledigen. Wir sind ja nun schon einmal aus unserer Arbeit durch die Ankunft des Kunden herausgerissen und können daher diese Kleinigkeit ohne großen Zeitverlust sofort erledigen, damit wir nachher nicht wieder durch das Abholen gestört werden.

#### Nicht den Kunden allein im Laden lassen.

Ein anderer Fehler, der mir öfters passierte, war, daß man mich vollkommen allein im Laden ließ, ohne sich um mich zu kümmern. Wenn dieses auch von einem großen Vertrauen der Kollegen gegen mich zeugte, so ist es doch vollkommen falsch, einen wildfremden Kunden allein im Laden zu lassen, da irgendein Gauner sicherlich die Gelegenheit benützen würde, sich an der ausgestellten Ware zu vergreifen. Teilweise wurde das Uhrglas in der Werkstatt aufgesetzt und die Tür zur Werkstatt noch dazu geschlossen, so daß also der Geschäftsinhaber einen eventuellen Verlust vielleicht erst am nächsten Tage gemerkt hätte, da sich die Ware vielfach, z. B. kleine Stiluhen usw., nicht unter Glasschutz befanden.

#### Auch kleine Reparaturen müssen ordentlich ausgeführt werden.

Erstaunt war ich bei einem Kollegen, mit welcher Nachlässigkeit er das Uhrglas aufsetzte. Er hielt es nicht einmal für notwendig, das Etikett, das die Größe des Uhrglases angab, richtig und sauber zu entfernen, so daß noch der ganze Leim und teilweise Papierfetzen auf dem Glase klebten, als er es mir überreichte. Außerdem war es so schlecht verpaßt, daß ich es mit der Hand ohne weitere Anstrengung herausnehmen konnte. Ich möchte

noch betonen, daß es sich in diesem Falle nicht um ein kleineres Geschäft an der äußeren Peripherie handelte, sondern daß sich das Geschäftslokal mitten in der Großstadt befand. Ich glaube kaum, daß ein Kunde, der wirklich später einmal eine größere Reparatur notwendig hat, zu diesem Kollegen wieder gehen würde, da er sich ja sagen muß, wenn solche Kleinigkeiten schon so schlecht und nachlässig ausgeführt werden, wie mag es da erst mit größeren und teilweise komplizierten Arbeiten stehen.

#### Bessere Fachkenntnisse.

Recht traurige Erfahrungen konnte ich auch über die Fachkenntnisse einzelner Verkäuferinnen machen. Es genügt dem Kunden heutzutage nicht mehr, daß er nur von einer netten und hübschen Verkäuferin bedient wird, sondern er will auch in erster Linie eine fachmännische Beratung beim Einkauf haben. Eine Verkäuferin, die nicht über die nötigen Warenkenntnisse verfügt, kann niemals einem Kunden ihre Unkenntnis verbergen und wird sich stets durch Unsicherheit oder allgemeine Redensarten verraten. Es ist z. B. von mir beobachtet worden, daß eine vollkommen die Begriffe von vergoldet und plattiert durcheinanderwarf, also noch nicht einmal die Grundbegriffe ihrer Ware beherrschte. Es dürfte sich in solchen Fällen, wo man eine neue Verkäuferin aus einer anderen Branche anstellen muß, sehr empfehlen, ihr zunächst einmal ein kleines Privatissimum zu geben, damit sie möglichst bald über die nötigen Warenkenntnisse verfügt.

#### Weniger Fachausdrücke.

Gerade das Gegenteil von dem oben Genannten wird auch sehr oft gemacht. Jede Verkäuferin oder Verkäufer kommt zu leicht in Verlegenheit, ihrer Kundschaft mit vielen Fachausdrücken imponieren zu wollen. Niemand wird von seinem Kunden verlangen können, daß er weiß, was eine Savonnetteuhr, ein Lentilleglas usw. ist. Immer wird er wieder Rückfragen erhalten, was die Fachausdrücke bedeuten und oft wird der Kunde sich des Eindrucks nicht erwehren können, daß ihm der Verkäufer dadurch zeigen will, daß er mit seinen Fachkenntnissen turmhoch über ihm steht. Ob dieses Betonen gerade dem Kunden sehr angenehm sein wird, will ich dahingestellt sein lassen. Aber auch einen anderen großen Nachteil hat der allzu viele Gebrauch von Fachausdrücken, und wohl mancher Kollege wird schon oft die erstaunten Gesichter beobachtet haben können, als er erst einem Kunden eine Uhr mit 15 Steinen anbot und dann eine ähnliche mit derselben Anzahl Steine, die aber trotz des gleichartigen Metalls das Doppelte kostete. Der Kunde wird nie die Feinheiten unterscheiden können und wir kommen dann zu leicht in den Ruf, Apotheker zu sein.

#### War das Höflichkeit?

Als ich auf ein neues Glas in einem Laden wartete, kam der Sohn des Hauses aus der Werkstatt in das Geschäftslokal mit dem Hut auf dem Kopf. Der junge Mann hielt es nicht einmal für notwendig, als er guten Tag sagte, seine Kopfbedeckung abzunehmen, sondern begnügte sich damit, flüchtig die Hand hochzunehmen. Dann stellte er sich in die Ladentür und als ich hinausging, wurde mir nicht einmal Platz gemacht, so daß ich mich mühsam durch den Eingang hindurchzwängen mußte. Dieses Verhalten war wirklich etwas sehr stark und ich konnte mich des Eindrucks nicht erwehren, als ob er damit ostentativ betonen wollte, daß er der Sohn des Hauses wäre. Hoffentlich wird er einmal von seinem Vater bei diesem Verhalten überrascht und erhält dann die ihm dringend notwendige Zurechtweisung.