sofort wieder, wer aber nicht kam, war der Inhaber. Nachdem ich nun einige Minuten vergeblich gewartet hatte, verließ ich den Laden. „Ich komme ja schon" tönte es mir entgegen. „Danke sehr, ich will Sie nun nicht weiter stören und gehe daher lieber in ein anderes Geschäft" antwortete ich und ging meiner Wege, verfolgt von einem undeutlichen Gemurmel. Was denkt nun ein so behandelter Kunde? Ist er nicht im Recht, wenn er aus so einer Behandlung folgert, daß auf ihn weiter kein Wert gelegt wird und daß es dieses Geschäft nicht nötig hat, seine Kundschaft kaufmännisch zu behandeln. Gerade wir Spezialgeschäfte haben doch in erster Linie mit dafür zu sorgen, daß die Abwanderung in das Warenhaus nun endlich einmal zum Stillstand kommt. Erlebt ein Kunde öfters eine solche Bedienung, so wird er ja direkt in die Arme des Warenhauses getrieben. Dort wird er bestimmt gut bedient, denn dafür sorgt schon das Aufsichtspersonal.

Wünsche können geäußert werden, aber werden sie erfüllt?

Ein mir bekanntes junges Ehepaar kaufte sich eine Standuhr und bat, sie erst dann zuzuschicken, nachdem man telephonisch eine Zeit verabredet habe, da augenblicklich noch die Handwerker in der Wohnung seien und die Uhr nur unnötig verstauben würde. Was geschah nun aber? Schon am nächsten Tage wurde die Uhr zugeschickt, und zwar mit der Bemerkung, es hätte gerade so gepaßt. Es ist also auch hier wieder der Fall eingetreten, daß auf den Wunsch des Kunden keinerlei Rücksicht genommen wurde und daß mein Bekannter mit Recht über die Rücksichtslosigkeit dieser Firma verschnupft war, die es eben machte, wie es ihr am besten in den Kram paßte.

Das Interesse für den Kunden — das Interesse der Firma

Bei Bekannten hatte ich einmal eine hübsche Uhr gesehen, die mir so gefiel, daß ich unbedingt eine ähnliche besitzen wollte. Ich entschloß mich, ein Uhrengeschäft aufzusuchen, trug dem Verkäufer meine Wünsche vor und beschrieb ihm die Uhr, soweit es mir möglich war. Ohne meine weitere Beschreibung anzuhören, wurden mir von dem Verkäufer Uhren vorgelegt, die absolut nicht meinen Wünschen entsprachen. Ich unternahm also nochmals den Versuch, die Uhr zu beschreiben. Ich hatte auch weiterhin keinen anderen Erfolg, als daß mir noch mehr Uhren vorgelegt wurden, die auch nicht annähernd der ähnelten, die ich haben wollte. Ich hatte das Gefühl, daß der Verkäufer überhaupt nicht die Absicht hatte, meinen Wunsch zu berücksichtigen, denn als ich ihm sagte, daß es noch immer nicht die richtige Uhr sei, bemerkte er nur kurz, daß er diese Uhr nicht auf Lager habe und begann sofort die vorgelegten Uhren einzupacken. Ich hoffte nun, daß er sich bereit finden würde, mir diese Uhr zu besorgen. Aber auch dazu machte er keinerlei Anstalten, und so verließ ich dies Geschäft und ging zur Konkurrenz in derselben Straße. Hier war nun allerdings auch nicht die Uhr auf Lager, aber der Verkäufer erklärte sich sofort bereit, mir die Uhr zu verschaffen, erbat sich dann meine Adresse und nach wenigen Tagen erhielt ich sie ins Haus geschickt. Und der Erfolg? Im ersten Geschäft ist jetzt ein Schuhladen und das zweite hat vor einiger Zeit einen vollständigen Umbau des Geschäftslokals vornehmen lassen. Die Moral von der Geschichte wird ja jeder Kollege selber ziehen können.

Vorsicht bei Gesprächen!

Wer kennt nicht aus der Kriegszeit noch die Mahnung, die überall wegen Spionagegefahr angeschlagen war. Ich wünschte, auch der Einzelhändler würde diese Mahnung in seinem eigenen Interesse beherzigen, denn wie oft kann ein Kunde es erleben, daß er unwillkürlich Zeuge eines Gespräches wird, das gar nicht für ihn bestimmt war. Ich betrat einmal ein Juweliergeschäft, um eine Kleinigkeit zu besorgen und hatte dabei Gelegenheit, die Unterhaltung des Inhabers mit einem Reisenden zu hören. Das Gespräch hatte ungefähr folgenden Sinn: Der Reisende erzählte dem Juwelier, daß augenblicklich das Geschäft sehr daniederliege und daß es sehr schwer sei, etwas zu verkaufen. Der Inhaber konnte nun auch nicht anders als zu bestätigen, daß es auch bei ihm sehr ruhig sei und es mache den Eindruck „Schmuck sei nicht mehr modern"! Nehmen wir nun einmal den Fall an, eine Dame hätte das Gespräch mit angehört und wäre dann, wie so häufig, nachmittags zum Kaffeekränzchen gegangen und hätte dort erzählt: Ja, selbst die Juweliere sagen jetzt schon, Schmuck sei nicht mehr modern. Wie nun einmal Frauen sind, so richten sie sich nach der Mode, und wenn eben eine schmucklose vorgeschrieben wird, so machen sie diese unbedenklich mit. Kommt nun eine der Kaffeeschwestern in den nächsten Tagen zu einem andern Juwelier und er empfiehlt ihr den Kauf eines schönen Schmuckstückes, so wird er sicherlich bei seinen Bemühungen trotz aller Überredungskunst wenig Erfolg haben, denn das unfreiwillig angehörte Gespräch hat natürlich eine größere Wirkung.

Wir sollen uns überhaupt im allgemeinen davor in acht nehmen, uns mit der Kundschaft über die allgemeine Geschäftslage und ebenso, was auch sehr wichtig ist, über Politik in ein Gespräch einzulassen. Helfen tut es doch nichts, und wenn wir mit unseren Klagen an den falschen Mann kommen, so wird er durch unser Stöhnen vielleicht an seine eigenen Sorgen, die ja jeder mehr oder weniger hat, erinnert, und dadurch abgehalten, etwas zu kaufen. Außerdem interessiert es ja den Außenstehenden absolut nicht, ob nun unser Geschäft gut geht, oder ob wir Sorgen haben. Auch für uns hat das alte Sprichwort „Reden ist Silber, Schweigen ist Gold", seine Bedeutung, die wir nicht unterschätzen dürfen.

Der starke Mann!

Es kommt nun überall vor, daß wir durch irgendeine Kleinigkeit in schlechter Stimmung sind. Wir müssen uns aber als Geschäftsleute dann so in Zucht haben, daß unsere Kundschaft nichts davon merkt. Nun, anfahren wird wohl ein Kaufmann seine Kundschaft hoffentlich nur in den seltensten Fällen, da ja auch er weiß, daß er auf sie angewiesen ist und nur dadurch zu seinem Verdienst kommt, wenn er seine Kunden entsprechend behandelt. Um nun seinen Zorn nicht unterdrücken zu brauchen und um ihn los zu werden, muß nun irgend jemand herhalten. Meistens ergießt er sich dann über die Angestellten, und was das Schlimmste ist, in Anwesenheit der Kunden. Glauben Sie nun wirklich, damit auf den Kunden einen guten Eindruck zu machen, wenn Sie nun wegen irgendeiner Kleinigkeit sehr grob werden. Muß sich dann nicht der Kunde sagen, daß dies besser unter Ausschluß der Öffentlichkeit geschehe? Aber auch der Angestellte wird es sehr peinlich empfinden, so in aller Öffentlichkeit bloßgestellt zu werden.

Besonders haben aber auch die Reisenden, die doch wirklich in der augenblicklichen Zeit nichts zu lachen haben, unter den verschiedenen Stimmungen zu leiden. Ein Kollege erzählte mir einmal, daß er den Fall erlebt habe, daß ein Reisender, kaum in die Tür getreten, schon mit den Worten empfangen wurde: Was wollen Sie denn eigentlich, gehen Sie raus. Ich will nichts kaufen usw.

SLUB Wir führen Wissen. http://digital.slub-dresden.de/id318594536-19290100/227