

Auch hier war wieder ein Kunde anwesend, der sicherlich über den Ton unter zwei Kaufleuten sehr erstaunt war und, wenn er Beamter war, sicherlich dachte: Seht, wir Wilden sind doch bessere Menschen. Wir haben aber auch alle Veranlassung, uns mit den Reisenden gut zu stellen, denn sehr leicht können wir einmal in die Lage kommen, seine Vermittlung in Anspruch zu nehmen. Immer noch ist der Reisende der Vermittler zwischen Industrie und Einzelhandel, die beide eng miteinander verbunden sind und stets Hand in Hand arbeiten sollten.

#### Wie man Kunden kopfscheu macht

Wir alle wissen, daß unsere Kundschaft von unserer Ware meistens nicht viel mehr weiß, als daß z. B. eine Uhr eben die Zeit anzeigt und sich aus vielen Rädern zusammensetzt. Wie ist es nun, wenn eine Kundin den Laden betritt und eine Uhr kaufen will. Meistens wird sie nur gefragt, welchen Preis sie anwenden will und aus welchem Metall das Uhrgehäuse bestehen soll. Nun wird sofort mit der Vorlage von Uhren begonnen und die Kundin betrachtet erst die eine und dann die andere Uhr, dreht sie unentschlossen hin und her und der Verkäufer schweigt, ohne nun auf die Vorzüge der einzelnen Uhren hinzuweisen. Hilfesuchend blickt sich die Kundin die vielen Uhren an und weiß dann gar nicht, welche sie wohl eigentlich wählen soll, denn die Auswahl ist zu groß und der Verkäufer ist noch immer damit beschäftigt, neue Uhren vorzulegen. Noch immer macht der Verkäufer keine Anstalten, um nun die eine Uhr als besonders modern und eine andere als mit einem besonders guten Werk versehen zu bezeichnen. Schließlich wendet sich die Kundin an den Verkäufer und sagt ihm, sie wolle noch einmal wiederkommen, und verläßt den Laden. Wütend packt der Verkäufer seine Ware wieder ein und schimpft auf das Publikum, das ihm soviel Arbeit gemacht und dann doch nichts gekauft hat. Er ist sich dessen nicht bewußt, daß der Fehler bei ihm gelegen hat, und daß es sicherlich zu einem Verkauf gekommen wäre, wenn er die Kundin fachmännisch beraten hätte.

#### Kunde ist Kunde!

Wir leben nun einmal im Zeitalter der Widersprüche und brauchen nur auf die Straße zu gehen, so können wir Frauen sehen, deren Röcke noch nach guter alter Art auf dem Erdboden schleifen und daneben eine junge Frau, deren Rock kaum die Knie bedeckt. Wie oft können wir dann nicht erleben, daß sich viele Leute nach so einem alten Muffchen umdrehen und ihre mehr oder weniger spitzigen Bemerkungen machen. Ist dies schon auf der Straße eine Ungezogenheit, so darf dies im Geschäft auf keinen Fall vorkommen. Jeder Kunde, und wenn er noch so eigenartig angezogen ist, ist mit der gleichen Zuvorkommenheit zu behandeln. Vor allen Dingen müssen wir unser Verkaufspersonal veranlassen, keinerlei Bemerkungen über den Kunden in dessen Anwesenheit fallenzulassen. Auch jedes Lachen, das den Kunden natürlich sehr verletzen muß, ist unbedingt zu vermeiden. Nicht der Kunde ist auf unser Geschäft angewiesen, sondern wir auf unsere Kunden.

#### Auch dann ...

Ich brauchte noch in aller Eile ein kleines Geburtstags-geschenk und wollte einen silbernen Bleistift kaufen. Ich ging also in ein Geschäft, in dem gerade der Inhaber einen Kunden bediente, der eine Uhr kaufen wollte, und seine Frau legte einer Kundin verschiedene kleine Geschenkartikel vor. Ich sagte mir, das paßt sehr gut und stellte mich an den Ladentisch, an dem die Kleinigkeiten vorgelegt wurden. Interessiert sah ich mir die kleinen Sachen an und nehme sie auch einmal in die Hand.

Ich warte jetzt schon einige Minuten und die Kundin hat sich noch nicht entschlossen, was sie nun eigentlich kaufen will. Die Inhaberin steht dabei und würdigt mich keines Blickes. Ich unternehme noch einen Versuch und nehme ostentativ einen Bleistift in die Hand, betrachte ihn mir ganz genau und lege ihn wieder hin. Nichts erfolgt. Um nun die Zeit auszufüllen, sehe ich mich im Laden etwas um und gelange nun auch zu dem Kunden, der eine Uhr kaufen will. Auch der Inhaber nimmt keinerlei Notiz von mir. Er muß mich sehen, denn ich stehe direkt neben dem Kunden, den er bedient. Da auch hier von mir keinerlei Notiz genommen wird, so entschliefte ich mich, den Laden zu verlassen, da ich keine Lust habe, mir noch mehr Mühe zu geben, um die Aufmerksamkeit der Verkäufer zu erregen. Langsam, Fuß vor Fuß näherte ich mich der Tür und warte immer noch vergeblich auf einen Anruf, auf eine Frage nach meinen Wünschen. So sehr ich auch meine Ohren spitze, ich kann nichts dergleichen vernehmen. Unbehelligt erreiche ich den Ausgang und seelenruhig werden die beiden Kunden weiterbedient.

Auch dann ... wenn wir schon einen anderen Kunden bedienen, sollen wir nicht versäumen, neueintretende Kunden zu begrüßen, sie nach ihren Wünschen zu fragen und ihnen dann eine kleine Auswahl in den gewünschten Sachen vorzulegen. Handelt es sich um Wertobjekte, so werden wir uns entschuldigen und darauf aufmerksam machen, daß wir ihm das Gewünschte sofort zeigen werden. Die Weiterbedienung des ersten Kunden darf natürlich keine große Unterbrechung erfahren, denn sonst fühlt sich dieser wiederum benachteiligt. Um nun einem Kunden beim Warten die Zeit zu vertreiben, können wir auch ihm einige Zeitschriften zur Ansicht überreichen. Durch die allgemeine Propaganda für Schmuckwaren finden wir vielfach in den großen illustrierten Zeitschriften, wie „Die Dame“, „Sport im Bild“ und „Die elegante Welt“, die neuesten Schöpfungen der Schmuckmode abgebildet und machen auf diese Art und Weise auch für uns Propaganda. Wenn es unser Ladenraum erlaubt, so können wir mit einigen bequemen Stühlen und einem kleinen Tisch eine sehr gemütliche Warlecke einrichten, die sicherlich von unserer Kundschaft freudig begrüßt wird. Außerdem erreichen wir dadurch, daß ein wartender Kunde nicht ärgerlich wird und wir ihm dann leichter zu einem Kauf anregen können.

#### Die richtige Anrede

Neben der äußeren Aufmachung eines Ladens macht immer die Anrede den ersten Eindruck auf einen Kunden, der den Laden betritt. Wir müssen deshalb auch dieser Kleinigkeit unsere besondere Aufmerksamkeit schenken, da viele unserer Kunden in dieser Beziehung sehr empfindlich sind. Im allgemeinen werden wir nun bei dem Eintritt in den Laden mit dem üblichen: „Was wünscht der Herr?“ bzw. „Was wünscht die Dame?“ begrüßt. Diese Anrede erfreut sich in weiten Kreisen der Kundschaft keiner Beliebtheit und man muß sich wundern, mit ihr noch so häufig angeredet zu werden. Viel besser ist es, wenn wir unsere Kundinnen mit „gnädige Frau“ und, wenn wir sie schon kennen sollten, mit dem Titel ihres Mannes anreden, ohne uns weiter darüber Kopf-

### Bei Adressenänderungen

bitten wir stets auch die frühere Adresse anzugeben, da uns nur dann eine Berichtigung der Adresse möglich ist.

**Verlag der UHRMACHERKUNST**