

Der Verband steht auf dem Standpunkte, daß ein Kaufmann, der weiter als ehrlich gelten will, 60% bieten muß, und zwar unter einer Garantie, sonst wird ihm nicht mehr geliefert. Der Vergleich kann gerichtlich und außergerichtlich erfolgen, je nach den Umständen; wird aber keine Garantie geleistet, so tritt Zwangsverwaltung und Geschäftsführung durch einen Treuhänder ein.

Aus der Erfahrung, daß eine eingehende Firma zwei andere krank macht, wird das Warenlager langsam und zu ordentlichen Preisen ausverkauft, das Geschäft wird aber in der alten Weise, auch durch Zukauf neuer Ware unter Beschäftigung des Inhabers weitergeführt, bis die Gläubiger befriedigt sind. Wenn Aktiva und neue Schulden gleich sind, kann es vom bisherigen Inhaber wieder übernommen werden. Da bei der Schätzung des Warenlagers sofort 40% vom Einkaufspreis abgesetzt werden, gehen alle Ladenhüter und veralteten Waren im Vergleich unter. Die Abschreibungen auf Außenstände erfolgen nach Beurteilung von Fall zu Fall. Für die Zahlung der neu eingekauften Ware bürgt der Treuhänder bis zur Wiederübernahme durch den Vorbesitzer.

So liegt dieser Modus im großen und ganzen (organisatorische Einzelheiten und Zahlen über Gehälter der Treuhänder können hier wegbleiben), und es wird im Grunde keinem Schuldner weh getan, den Lieferanten aber größerer Verlust erspart. Vom Grade der Toleranz, die man dem Inhaber widerfahren läßt, und der sich bestimmt nach seinen Eigenschaften richten wird, hängt es ab, ob und wieviel Peinliches dabei bleibt.

Der Eigentumsvorbehalt, wenn er branchenüblich ist, hat auch nichts Verletzendes. Manchem aus unserer Branche könnte wohl sein, wenn ihm so sachverständige Ärzte einmal aus einer Lage herausbringen würden, in der er sich keinen Rat weiß, und die ihm Kummer macht.

Eines fehlt uns noch: die starke Lieferantenorganisation, mächtig, aber doch großzügig und sachlich, die auch so einflußreich ist, in kritischen Fällen den Außenseiter vor

Vorstößen abzuhalten. Ist der Kunde einmal krank, dann gibt es keine Pimpelei, sondern die Wunde wird ausgebrannt, aber doch so, wie es das Interesse des Kunden am meisten erfordert. Denn schließlich, hier wie überall, sind die Interessen von Lieferanten und Kunden kongruent.

Sehr gut ist für die ganze Branche das Unterbleiben von wilden Ausverkäufen als Vergleichs- oder Konkursfolge, außer bei solchen Firmen, die aufhören wollen. Das beruhigt natürlich den ganzen Handel bedeutend, während er sonst wie auf Kohlen warten müßte, ob, wie lange und mit welchem Schaden für die anderen ein solcher Ausverkauf vor sich gehen wird.

Noch eine zweite Branche von Weltbedeutung hat es unternommen zu versuchen, ihre Verluste und Vergleiche „in sich“ zu regeln, d. h. ohne Gericht und ohne daß Ware zu jedem Preise auf den Markt geworfen wird, und zwar scheint das sogar international zu sein.

Für uns würde eine Sanierung des Faches, nach seiner Besonderheit gemodelt, nach und nach zu dem von allen erhofften Ziele führen können, wenn uns nicht die erste Voraussetzung fehlte, der kräftige und einige Lieferantenverband. In dieser Beziehung herrscht bei uns aber wirklich ein Chaos.

Immerhin gibt das Vorstehende den denkenden Kreisen unseres Faches Ursache, sich eine Lösung zu überlegen. Was andere Geschäftszweige können, muß doch uns auch gelingen. Von dem Wege, der da ist, wo ein Wille ist, hörte man schon viel. Diese Frage ist zunächst keine Uhrmacherfrage, sondern bis zur Schaffung der Voraussetzungen eine Großhandelsfrage; doch glauben wir heute schon sagen zu können, daß die Schwierigkeiten seitens der Uhrmacher nicht unüberwindbar sein könnten, denn auch ihnen liegt an einer Gesundung.

Die genannten Zahlen und Fristen sind Beispiele, und nicht Vorschläge; sollen also in keiner Weise voregreifend sein. (I/106)

## Vom richtigen und falschen Vorzeigen der Waren

Von Hans-Willibald Tümena

Einen breiten Raum in allen Darlegungen über neuzeitliches Verkaufen nimmt die Frage ein: Wie soll die Ware dem Kunden vorgeführt werden? Das ist verständlich, wenn man berücksichtigt, daß vom Vorzeigen der Ware oft das Verkaufsgespräch in seinem Erfolg oder – Mißerfolg abhängt.

Allgemeingültige Regeln über gutes und schlechtes Vorzeigen sind stets auf die besonderen Verhältnisse einer bestimmten Branche umzudenken, da die Art des Vorzeigens von der Art der Ware weitgehend abhängt. Die folgenden Ausführungen sind auf das Vorzeigen von Uhren, Gold- und Silberwaren abgestellt.

Die erste Forderung, die für das Warenangebot zu gelten hat, lautet: möglichst schnell dem Kunden Waren zeigen, da der Eindruck auf das Auge ungleich stärker ist als der Eindruck, den der Kunde durch das Gehör gewinnt. Um schnell Waren zeigen zu können, wird es notwendig sein, Fragen zu vermeiden, die das Angebot verzögern. Nur der schlechte Verkäufer wird mit dem Kunden ein Verhör mit vielen Fragen anstellen, wie es folgendes Beispiel zeigt:

Kunde: „Ich will mir eine Uhr kaufen.“

Verkäufer: „Für Sie selbst?“

Kunde: „Ja.“

Verkäufer: „Wünschen Sie eine Armband- oder eine Taschenuhr?“

Kunde: „Eine Armbanduhr.“

Verkäufer: „In welcher Preislage, bitte?“

Kunde (verärgert): „Zeigen Sie mir doch endlich einmal etwas!“

Es fehlen nur noch Fragen nach dem Vorleben und dem Geburtsort der Eltern und die Ausfragerei wäre nicht mehr von einer Vernehmung beim Untersuchungsrichter zu unterscheiden. Der geschickte Verkäufer wird höchstens nach Zweck und Verwendung der Ware, die gekauft werden soll, fragen und dann gleich mit dem Vorzeigen beginnen. Je weniger Fragen, je schneller das Vorzeigen, um so besser. Beim Vorzeigen selbst ist darauf zu achten, daß die Ware wirkungsvoll gezeigt wird, d. h. die Vorführung muß so erfolgen, daß der Kunde den Eindruck erhält: diese Ware ist wertvoll. Dazu ist es notwendig, daß der Verkäufer die Ware vor den Augen des Kunden selbst liebevoll behandelt. Der Kunde kann unmöglich eine Vorstellung vom Wert der Ware bekommen, wenn der Verkäufer die Ware so behandelt, als sei sie wertlos. Außerdem muß dem Kunden jede einzelne Ware einzeln angeboten und erläutert werden. Abb. 1 zeigt ein falsches Angebot. Die Verkäuferin begnügt sich damit, der Kundin ein großes Tablett mit Uhren zu zeigen, anstatt jede Uhr einzeln vorzulegen. Es wäre unbedingt erforderlich gewesen, dieser Kundin, die für ihren Mann