

## Uhrmacher und Verkäufer

Von E. Rautenberg

Wie sieht es mit dem Nachwuchs aus? Es gibt immer wieder neue Geschäftsinhaber, die vielleicht 100prozentige Uhrmacher sind, aber von den Eigenschaften und Fähigkeiten eines Verkäufers nur einen Bruchteil besitzen.

Die heutige Tendenz geht wieder mehr darauf hinaus, das Handwerkliche stärker in den Vordergrund zu stellen. Aber dabei darf der Mahnruf der vergangenen Jahre: „Uhrmacher werde Kaufmann!“, nicht ganz vergessen werden.

Sicher liegen beim Uhrmacher gegenüber anderen Berufen die Verhältnisse besonders ungünstig. Erstens fehlt die kaufmännische Ausbildung in den Lehr- und Gehilfenjahren. Zweitens ist die Tätigkeit des Uhrmachers – das Reparieren der Uhren, welche angestregtes und gewissenhaftes Einstellen auf die feinsten Arbeiten (meist mit der Lupe im Auge) bedingt – eine von der des Verkäufers so grundverschiedene. Drittens gehören in diesem Beruf zu den Eigenschaften des Verkäufers weit mehr Fach- und Warenkenntnisse als in den meisten anderen Branchen.

Für die mannigfachen Fehler, die dem Uhrmacher beim Verkauf unterlaufen, ließen sich wohl Entschuldigungen finden, wenn man die oben aufgeführten Umstände berücksichtigt. Damit ist aber niemand geholfen. Wenn man neben der Reparaturwerkstatt auch ein Ladengeschäft hat, muß man bemüht sein, daraus den größtmöglichen Nutzen herauszuholen. Das eine muß dem Uhrmacher so wertvoll wie das andere sein. Keines von beiden darf vernachlässigt werden.

Eine Reihe von Beobachtungen bei meinen vielen Besuchen in Uhrenfachgeschäften berechtigt mich zu einer ehrlichen Kritik. Aus der Fülle der beobachteten Fehler will ich nur wenige herausgreifen und hier aufzählen.

In ein Uhrengeschäft kommt eine Frau und wünscht eine billige Kette. Der Uhrmacher begibt sich in den hintersten Winkel des Ladens und bringt Ketten, die, etwa 30 an der Zahl, in einem wüsten Knäuel an einem Galalith-Armreifen hängen. Mit einem eleganten Schwung legt der Uhrmacher das Bündel Ketten so auf die Glasplatte des Ladentisches, daß es laut hörbar ist. Die kleine Frau zuckt zusammen. Auf die Frage nach dem Preis sagt der Uhrmacher: „Drei Mark fünfzig“, und bemüht sich, aus dem Durcheinander eine Kette in der Preislage herauszuzerren. Nach einigem Bemühen löst sich eine

Kette in einer anderen Preislage, um der Kundin vorgelegt zu werden. Nach einigem Überlegen verabschiedet sich die Frau mit den bekannten Worten: „Ich komme mal mit meinem Mann vorbei.“ Der Uhrmacher wollte nun die Situation retten und sagte: „Die Ketten werden jetzt sehr viel verlangt (deshalb lagen sie auch im entferntesten Winkel des Ladens). Soll ich Ihnen nicht einige zurücklegen?“ Die Frau dankt und verabschiedet sich, worauf ein unverständlicher Gruß des Uhrmachers folgte.

Hätten Sie als Käufer nicht ebenso gehandelt, wie diese Frau? Dieser Uhrmacher hätte vielleicht eine Kette verkauft, wenn er

1. die Ketten nicht in einem wüsten Durcheinander, sondern schön und übersichtlich auf einem mit Stoff bespanntem Brett oder auf einem Tuch aufgemacht hätte;
2. nicht so lieblos mit der Ware umgegangen wäre, wodurch der Kundin die Vorstellung von etwas Wertvollem genommen wurde;
3. über das nötige Fingerspitzengefühl verfügt hätte, welches nun einmal unbedingt zum Verkauf gehört.

Ein anderer Fall. Eine Frau will in einem Uhrenladen eine Reparatur abholen. Der Uhrmacher geht mindestens fünf Minuten in die Werkstatt. Während dieser Zeit sieht sich die Frau interessiert die Küchenuhren an. Beim Betrachten dieser Uhren trifft sie der Uhrmacher noch an, als er wieder den Laden betritt.

Wäre das nicht eine Gelegenheit gewesen, etwas über Küchenuhren zu sagen? In der Zeit, in der die Reparatur eingepackt wird, wirft die Frau immer wieder einen Blick zu den Küchenuhren. Von seiten des Uhrmachers geschah nichts. Die Frau fragt nach dem Preis der Küchenuhren, worauf kurz und bündig die Antwort kommt: „Die billigste 6,50 Mark.“ Auf die Frage nach anderen Preislagen erfolgt genau so kurz wie vorher der Preis einer anderen Uhr, sonst kein Wort mehr. Ich war dann so frei, mich in das interessante Verkaufsgespräch einzuschalten und der Frau eine Küchenuhr für 22 RM zu verkaufen.

In einem anderen Uhrenfachgeschäft sehe ich dem Verkauf eines Weckers zu. Ich war nicht wenig erstaunt, als der Uhrmacher den verkauften Wecker in eine Zeitung einwickelte und dem Kunden unter den Arm drückte. Der Kunde, in diesem Fall ein einfach gekleideter Mann, war scheinbar mit dieser Behandlung einverstanden. Ist es denn richtig, den kleinen Kunden schlechter zu behandeln als den großen? Die verkaufte Ware anständig zu verpacken, gehört zum selbstverständlichen Kundendienst.

In einem anderen Uhrengeschäft, dessen Inhaber ich einen Besuch machen wollte, wartete ich drei Minuten auf das Erscheinen einer Person, die mich nach meinen Wünschen fragte. Der Laden war mit Ausnahme des spärlichen Lichtes, welches von der Straße her in den Laden fiel, dunkel. Ich war gespannt, wie lange dieses Warten im dunklen Laden dauern würde. Nach drei Minuten öffnete sich die Tür von der Straße her, und es erschien ein Mann mit einem Paket unter dem Arm. Das war der Ladeninhaber, denn er schaltete nun Licht im Laden und Schaufenster ein. Er entschuldigte sich,

## Einkommensteuererklärung!

Abzugeben: 1. bis 15. Februar 1934.

Eine Übersicht der vom Roheinkommen abzugsfähigen Beträge enthält der praktische Wegweiser:

### „Zulässige Abzüge bei der steuerlichen Gewinnermittlung eines Uhrenfachgeschäfts.“

Auch Fragen der Inventur und Steuervorteile sind darin behandelt. Zu beziehen für 30 Pf. vom

Zentralverband der Deutschen Uhrmacher, Berlin NW 7, Bauhofstraße 7