

In erster Linie sollte man den Kunden als solchen mehr achten und höher einschätzen. Wer den Kunden wirtschaftlich, im Hinblick auf sein Geschäft, richtig zu werten weiß, der wird in allen Fällen auch die richtige Einstellung zum Kunden finden. Der Kunde ist der Auftrag-, Arbeit- und Brotgeber, der uns das Leben ermöglicht, unser Geschäft mit aufbaut. Wir können also den Kunden niemals entbehren. Was nützen uns alles Wissen und Können, die eigenen finanziellen Mittel, alle guten Einrichtungen und das schönste Geschäftshaus, wenn die notwendige Kundschaft fehlt und wir es nicht verstehen, sie für uns zu gewinnen. Auch das Personal muß die Kundschaft zu werten und richtig zu behandeln wissen.

Wir dürfen niemals durch eigene Schuld und Nachlässigkeit einen Kunden leichtfertig aufs Spiel setzen und meinen, auf den kommt es nicht so an. Der Kunde nämlich ist nicht auf uns angewiesen, wohl aber wir auf ihn. Das will natürlich nicht heißen, daß der Kunde etwa mit uns umspringen darf wie es ihm beliebt! Keineswegs! Der Geschäftsmann hat auch seine Ehre und Würde. Das wird jeder Kunde auch verstehen, wenn man ihn mit Ruhe und Sachlichkeit darauf aufmerksam macht. Der Geschäftsmann kann keine Waren und Leistungen verschenken. In der Praxis wird man es keinem Kunden übelnehmen können, daß er sich dorthin wendet, wo am besten bedient wird. Jeder Kaufmann wird deshalb auch zusehen müssen, daß er mit seinen Leistungen in jeder Hinsicht auf der Höhe ist.

Wer den Kunden leichtfertig behandelt, sich über ihn erhebt, übersieht, daß ihm mit dem Kunden nicht nur ein Geschäft, sondern im Laufe der Zeit eine ganze Reihe von Arbeits- und Verdienstmöglichkeiten verlorengehen, die, auf weite Sicht gesehen, erhebliche Beträge ausmachen, so daß das Geschäft dadurch empfindlich benachteiligt wird. Dies trifft vor allem dann zu, wenn man die Kunden gleichgültig behandelt, Unterschiede macht, also den einen und andern vor den Kopf schlägt und abspringen läßt. Auf diese Art und Weise wird ein Unternehmen rasch um seine Kundschaft gebracht, so daß es schließlich in Schwierigkeiten geraten kann, weil ihm nunmehr die Kundschaft fehlt, die ihm die erforderlichen ausreichenden Umsätze und Einnahmen bringt und für die Zukunft weiter sichert.

Kunden behalten! Dies muß daher in der neuen Saison unser Leitsatz sein, damit wir nicht zurückgeworfen werden, sondern unser Geschäft neu sichern können. Man wird sich deshalb allgemein mehr der Kunden annehmen und die Beziehungen zur Kundschaft mehr pflegen müssen. Oft hört und sieht man selbst, daß dies nicht immer geschieht. Man hat den Kunden gelegentlich beliefert . . . Doch, ach wie hieß er denn? Wo wohnt er nun? Was war es für ein Kauf oder Auftrag? Niemand weiß es mehr . . . Ja habt Ihr denn kein Auftragsbuch, kein Kundenbuch, kein Kundenverzeichnis?

Was meinen Sie, gibt es so etwas überhaupt? Ja, gewiß, ich habe eine solche Kundenliste und kenne meine Kunden ganz genau. Ich bin im Bilde und habe mir durch meine Aufmerksamkeit ein ausgezeichnetes und wohlgeübtes Kundengedächtnis zugelegt, das mich nie im Stich läßt. Das schafft die Aufmerksamkeit, mit der man sich den Kunden widmet. Im übrigen besuche ich auch abwechselungsweise mal die Kunden und halte mit allen gute, lebendige Fühlung. Oft nimmt man von solchen Besuchen auch einen Auftrag mit und frischt die Kundenfreundschaft wieder auf. Auch hört man bei dieser Gelegenheit von neuen Interessenten, erhält eine Adresse, persönliche Empfehlung und kommt dabei immer wieder zu einem weiteren Geschäft . . . So machen es andere. Ein Wink und Fingerzeig, wie wir es selbst auch machen können und müssen, wenn wir weiter vorankommen wollen.

Kundenpflege ist im Berufs- und Geschäftsleben ein besonders wichtiges Kapitel, ja, wohl das wichtigste, weil davon ebensoviel, ja alles abhängt. Darüber wäre noch gar manches zu sagen. Doch die Hauptsache ist, man denkt daran, bleibt in dieser Hinsicht wach, findig, anpassungsfähig und beweglich. Jede Nachlässigkeit und Gleichgültigkeit im Geschäft gegenüber der Kundschaft ist zu vermeiden. Denn sonst bleibt die Kundschaft enttäuscht, verärgert bald weg, weil sie mit Recht eine aufmerksame, anständige und freundlich Bedienung beansprucht.

Kunden behalten ist jedoch nicht alles. Wir müssen auch immer wieder neue Kunden werben und gewinnen, weil ja auch immer wieder Kunden sterben und abwandern, die ersetzt sein wollen. Auch gilt es den Geschäfts- und Kundenkreis immer weiter zu ziehen und die Grundlage des Unternehmens weiter auszubauen und zu sichern. Der weitere Erfolg in der neuen Saison baut sich darauf auf, daß wir neue Abnehmer und Käufer bekommen, die uns weiter Arbeit, Umsatz, Absatz, Beschäftigung und Verdienst bringen und weiter helfen in unserem Streben nach Erfolg. Der Kundenbestand will also dauernd weiter ergänzt und vermehrt werden. Deshalb ist die Werbung durch Anzeigen, Werbebriefe, Drucksachen, Handzettel, Plakate, Besuche, Schaufensterauslagen und persönliche Bearbeitung so dringend notwendig. Kein Unternehmen, auch das kleinste nicht, kann auf diese Neuwerbung und fortlaufende Werbung neuer Kunden verzichten, weil der ganze Geschäftsbetrieb doch auf dem Kunden, auf der Kundschaft beruht und der Erfolg im Leben und in der neuen Saison dadurch bedingt ist.

Entscheidend ist, daß wir unsere Kunden stets zufriedenstellen. Solche zufriedene Kunden sind ein Gewinn. Sie kommen immer wieder und haben keinen Grund, sich an andere zu wenden. Sie empfehlen uns auch gern weiter, so daß wir mit ihrer Hilfe immer wieder neue gewinnen und eher weitere Erfolge erzielen können.

(I/764)

Gedanken um Philipp Matthäus Hahn

Eine erweiterte Buchbesprechung von Hanns Baum

Wir wissen, daß Max Engelmann der Erste war, der sich ausführlich in seinem Buche über Hahn mit diesem ungewöhnlichen Manne beschäftigt hat, daß auch in dieser Zeitschrift Beiträge zu seiner Biographie erschienen . . . und nun kommt von Onstmettingen ein kleines Büchlein, das von Gustav Sauter in Ebingen verfaßt worden ist, um als Vorarbeit für eine Lebensbeschreibung Hahns beachtet zu werden. Über Hahns Aufzug und Wirken in Onstmettingen erfahren wir, daß

sein treuer Mitarbeiter Schulmeister Schaudt war, der mit ihm die technische Anlage teilte: Beide fertigten Fernrohre an, Mikroskope, Sprachrohre, Sonnen-, Mond- und Sternenuhren, wissenschaftliche und andere Apparate. Da ihm die massenweise Herstellung von solchen Erfindungen zuwider war, überließ er die fabrikmäßige Herstellung der viel begehrten Waagen selbstlos seinen Gemeindegossen. Schaudt gab die Anleitung, und so kam in die bis dahin arme Gemeinde Wohlstand. Im