



## Wie vertreibe ich meine Kunden?

Von A. Gruber

Gewiß eine seltsame Frage in einer Zeit, da die gesamte Uhrmacherschaft, die verschiedenen Verbände, die Fachpresse usw. alle Anstrengungen machen, um Kunden zu werben, Kunden zu erhalten, durch Aufklärung Vertrauen zu schaffen und Verständnis anzubahnen für die mühevollen und schlecht bezahlte Arbeit des Uhrmachers, verlorene Kundenkreise wieder zurückzuerobieren und neue zu gewinnen, kurzum vorwärts und aufwärts zu kommen. In dieser gleichen Zeit nun bringt es ein einzelner fertig, durch eine unüberlegte Handlung Mißtrauen gegen den Uhrmacher zu säen und all das wieder zu vernichten, was viele andere in jahrzehntelanger Arbeit aufzubauen sich bemühten, ein geradezu charakteristischer Fall dafür, wie man es nicht machen darf. Man könnte meinen, der Betreffende hätte ein Rezept dafür bieten wollen, wie man einen Kunden zuverlässig aus dem Geschäft treibt, wie man ihm jedes Vertrauen für Fachlichkeit raubt und ihn zwingt, dahin abzuwandern, von wo wir ihn seit Jahren mit aller Gewalt wegreißen wollen.

Zunächst eine ganz allfägliche Geschichte: Ein Bekannter von mir hatte eine ältere Damenuhr zu Hause liegen, ein anständiges Zylinderwerk, das er wieder instand setzen lassen wollte. Er fragte bei seinem Uhrmacher an, mit dem er immer sehr zufrieden war, was die Sache wohl kosten würde. Es war anscheinend nichts Besonderes zu ersehen, man einigte sich auf etwa 3 RM. Die Uhr wurde repariert, abgeholt und bezahlt. Nach einigen Tagen blieb sie stehen und kam zurück. Das gleiche Spiel wiederholt sich, und die Uhr bleibt zum dritten Male stehen, und nun wird sie, allerdings durch ein Kind, hingeschickt, vom Uhrmacher überhaupt nicht mehr angenommen mit dem Bemerkten: wenn er die Uhr richten wollte, müßte er draufzahlen; denn sie sei verrostet. Damit schien der Fall erledigt. Der Kunde hatte seine Uhr wieder, die repariert und bezahlt war, aber nicht ging, und legte sie verärgert beiseite. Gelegentlich kam er mit mir über den Fall zu sprechen, die Sache interessierte mich sehr, besonders im Hinblick auf die jüngsten Werbe- und Aufklärungsunternehmungen und im Interesse des Uhrmacherstandes, und ich versprach ihm jedenfalls, den Fall zu klären und zur Erledigung zu bringen. Nachdem ich ihn so gut wie möglich beruhigt hatte, kamen wir zu sprechen auf die unfruchtbare und undankbare Arbeit des Uhrmachers, auf seinen im Verhältnis zur

künstlerischen Arbeit allzu bescheidenen Verdienst, auf die Schwierigkeiten der Garantieleistung, auf die Verluste durch wiederholtes Reparieren, auf die Schwierigkeiten im Auffinden verborgener Fehler, auf Gangunterschiede im Hängen und Liegen, auf die schlimmen Folgen des Rostes usw. Ich fand den Kunden, wie übrigens in den meisten Fällen, sehr interessiert, ich beobachtete, wie die Verstimmung mehr und mehr schwindet, und er verspricht, mir die bewußte Uhr einmal zu bringen.

Sie kommt und geht nun plötzlich; vermutlich hat sie eben einen der verborgenen Fehler, der dem Reparatur entgangen ist und bei der neuerlichen Untersuchung wohl gefunden und behoben werden wird. Ich lasse die Uhr untersuchen: Verrostet ist sie natürlich nicht, was ja auch niemand glaubte. Lediglich die Spirale weist ein Rostfleckchen auf, doch wahrlich kein Grund dafür, die gesamte Reparatur abzulehnen. Der Rücker ist so weit aus der Mittellage gerückt, daß er am Gehäuse ansteht, weil er „wahrscheinlich nimmer weiter ging“, wie sich der Kunde selbst ausdrückte. Nun wurde die Uhr restlos instand gesetzt, damit der Kunde wenigstens wieder Vertrauen zur Uhrmacherei an sich bekommt, und damit wäre die Geschichte erledigt und der Schaden einigermaßen wieder gutgemacht.

Darüber hinaus aber erscheint mir der Fall von so grundsätzlicher Bedeutung, daß er einiger Überlegungen und Feststellungen wert ist.

1. Es kann immer vorkommen, daß eine reparierte Uhr stehen bleibt, aber dann gibt es für mich nur eine Möglichkeit: Der Uhrmacher nimmt die Uhr ohne weiteres zurück, entschuldigt sich, sucht den Kunden darüber aufzuklären, daß dies trotz allersorgfältigster Arbeit vorkommen könne, und bemüht sich nun mit allen Kräften, die Uhr zum Gehen zu bringen. Er gibt sie nicht eher aus der Hand, bis er darin ganz sicher ist. Meinen jungen Uhrmachern hämmere ich immer wieder ein: Die Uhr, die nicht geht, ist überhaupt keine Uhr, sie ist vollkommen wertlos. Sie ist wie ein Stück Fleisch, das ich nicht essen, ein Anzug, den ich nicht anziehen kann. Ich weiß ganz bestimmt, daß jeder von uns in einem solchen Falle auch verärgert ist, daß er einen schlechten Eindruck von dem Geschäft bekommt und daß er sich die Sache nicht gefallen läßt. Das ist noch die günstigere Einstellung dazu, weit schlimmer erscheint es mir, wenn