

der Geschädigte die Sache hinnimmt mit dem Vorsatz: Der Fleischer hat mich zum letzten Male gesehen, oder ich kaufe nunmehr meine Anzüge im Konfektionsgeschäft. Mit der Annahme der Reparatur hat meiner Ansicht nach der Uhrmacher einen rechtlichen Vertrag eingegangen, den er unter allen Umständen einhalten müßte, selbst wenn er im einzelnen Falle wirklich draufzahlen müßte. Dies ist er dem Ansehen seines Geschäftes und seines Standes schuldig. Nebenbei sollte er sich selbstverständlich bezüglich des Preises nicht von vornherein allzusehr binden, und auf alle Fälle müßte er durch einen entsprechenden allgemeinen Aufschlag zu den Unkosten eine Sicherung gegen derartige unproduktive Arbeiten geschaffen haben. Aber erledigt muß die Sache werden, und wenn die Uhr zehnmal kommen sollte. Das verlangt auch sein fachlicher Ehrgeiz, besonders dann, wenn er bisher den Kunden zufriedenstellte und seinem Können nach in der Lage ist, die Leistung auszuführen. Eine Weigerung, die Uhr in Ordnung zu bringen, halte ich jedenfalls für ausgeschlossen, und ich bin überzeugt, hier mit der Mehrheit unserer Uhrmacher einig zu gehen.

2. Wer sich als Fachmann Vertrauen erwerben will, muß offen und ehrlich mit dem Kunden verfahren, muß seine Einstellung sachlich und fachlich begründen. Die Geschichte vom Rost ist das Gegenteil hiervon, sie wurde tatsächlich nur als faule Ausrede empfunden. Wenn aber schon ein solcher schwerer Fehler vorliegen sollte, so ist das doch bei der Annahme, zum allermindesten aber während der Reparatur festzustellen, der Kunde wäre entsprechend davon zu verständigen, und ich bin fest überzeugt, daß er sich einem so leicht begreiflichen Grund für die Ablehnung nicht verschlossen hätte. Im Gegenteil hätte der Uhrmacher damit sein fachliches Ansehen bewahren und erhöhen können, der Kunde wäre ihm treu geblieben und hätte sich bei einigem kaufmännischen Geschick vielleicht sogar bereit erklärt, an Stelle der alten, unmodernen Uhr eine neue zu erwerben. (Tatsächlich hat sich diese Annahme inzwischen bestätigt.)

3. Hätte der Fall überhaupt eine glänzende Gelegenheit geboten, einige fachliche Aufklärung anzubringen, so z. B. daß eine Spirale mit Rostflecken zwar nicht ein

Stehenbleiben der Uhr bewirkt, daß dadurch aber die Ganggenauigkeit beeinträchtigt werde, was bei einer Schwingungszahl von 18000 je Stunde und 432000 je Tag selbstverständlich stark ins Gewicht fällt, besonders bei einer Zylinderuhr, die ihrer veralteten Anlage und ihren Reibungsverhältnissen entsprechend an sich schon zu wünschen übrig läßt. Ich konnte auch bei diesem Kunden beobachten, daß er einfach verblüfft war über solche Ziffern, daß er wesentlich bescheidener wurde und es tatsächlich als ein kleines Wunder empfand, wenn man trotz allem in der Lage ist, die Uhr mit Gangunterschieden von wenigen Minuten auszuregulieren. Ich konnte ihm auch einige der 25 fach vergrößerten Stücke aus der Uhr zeigen, den Zylinder, die Unruhwellen, die Aufzugwellen, die Steinfassung (siehe Abbildung in der UHRMACHERKUNST Nr. 36, S. 513), und durfte dabei beobachten, daß der Laie weit empfänglicher für solche sachliche Darbietungen ist, als der Uhrmacher gewöhnlich annimmt. Wie an der Beobachtung mit dem verstellten Räderzeiger zu sehen ist, merkt der Kunde an sich schon viel mehr, als wir ihm landläufig zutrauen, und das kann dem wirklichen Fachmann ja nur recht sein. Wir haben keinen Grund, etwas zu verbergen, nein, er soll sehen, was für feine Sachen der Uhrmacher fertigen muß, dann werden wir ganz anders mit ihm reden können, wenn er beispielsweise kommt mit einer Uhr, die heruntergefallen ist, aber noch wackelt. An Hand der Steinfassung und der Unruhwellen können wir ihm leicht klarmachen, daß es gefährlich ist, nur das verbeulte Gehäuse instand zu setzen und ein neues Glas einzufügen. Wir können ihm zeigen, welche Fehler hier voraussichtlich noch bestehen, und es wird außerordentlich heilsam sein, des Kunden Wunsch nach der oberflächlichen Reparatur zu erfüllen. Er kommt schon wieder, wenn plötzlich seine Uhr im Gang nachläßt oder gelegentlich ganz stehen bleibt. Dann können wir hinweisen auf das, was wir schon von Anfang an gesagt haben, und können auch darauf aufmerksam machen, daß nunmehr die Reparatur mehr kosten wird als seinerzeit. Ich bin grundsätzlich dagegen, daß sich der Fachmann in gewissem Sinne aufdrängt, denn der Kunde hat immer das Mißtrauen, es geschehe nur des Geschäftes wegen. Klären wir auf, aber lassen wir dann gegebenenfalls die Dinge herankommen, wie sie kommen müssen, dann werden wir uns Vertrauen erwerben, und das Geschäft entgeht uns doch nicht.

Notwendig ist aber dabei, daß wir in der Lage sind, dem Kunden fachliche Aufklärung zu bieten, sei es durch Modelle, sei es durch Zeichnungen, vielleicht auch durch ein scharfes Vergrößerungsglas. Nur eines dürfen wir nicht: dem Kunden etwas vormachen und annehmen, der versteht es ja doch nicht. Wir müssen ihn unter allen Umständen zufriedenstellen, und das geschieht nie durch Überreden, sondern durch Überzeugen, dadurch, daß wir ihm unsere Arbeit in vollstem Sinne des Wortes begreiflich machen. Das wird nicht von heute auf morgen geschehen, wir werden zu kämpfen haben mit Unverstand, vielleicht auch mit bösem Willen, die große Masse jedoch wird empfänglich sein dafür, und der Erfolg wird nicht ausbleiben, vorausgesetzt, daß nicht Fälle, wie der von mir beschriebene, wieder das einreißen, was Hunderte in ehrlichem Streben aufzubauen sich bemühen. Solche Ungeschicklichkeiten sind vorzüglich geeignet, den Kunden aus unserem Geschäft zu verjagen, ihn womöglich für die Uhrmacherschaft überhaupt unzugänglich zu machen und dem Basar zuzutreiben. Es darf uns dann nicht wundern, und wir dürfen nicht klagen, wenn er sich für die hinausgeworfenen 3 RM ein anderes Mal eine neue und moderne, äußerlich sehr nette Uhr kauft, die sogar geht.

(I/819)

## Ein Geschäft, wie es sein soll!



Foto: Bauer

Das Geschäft von Herrn Oskar Hiller in Karlsruhe