

Uhrmacher und Apotheker

Von E. Rautenberg

Leider wirft man immer noch den Uhrmacher mit dem Apotheker, dem Zahnarzt und dem Dachdecker in einen Topf. Die so weitverbreitete, schädigende Ansicht über die Uhrmacher zieht viel mehr ihre Nahrung aus der Tätigkeit des Uhrmachers als Handwerker als aus dem Handel mit Uhren. Nicht aus den Verkaufspreisen hat man den Schluß gezogen, daß der Uhrmacher teuer ist, sondern aus den Reparaturpreisen. Wenn beim Verkaufsgeschäft dem Kunden ein Preis zu hoch erscheint, ist der Laie nicht so schnell geneigt, dem Uhrmacher die Schuld zuzuschreiben. Er wird dann in vielen Fällen eine billigere Ware, die seinem Geldbeutel entspricht, kaufen.

Anders ist es bei der Reparatur. Der Reparaturpreis wird mit wenigen Ausnahmen dem Kunden immer zu hoch erscheinen. Und hier beginnt auch das Mißtrauen. Wo er noch bei der gekauften Ware sehen kann, was er für den Betrag bekommt, muß er sich bei der Reparatur darauf verlassen, was ihm der Uhrmacher sagt.

Müssen sich nicht viele Uhrmacher an die Brust schlagen und bekennen, daß sie an dem Mißtrauen etwas Schuld tragen? Sicher haben sie es oft an entsprechender Aufklärung fehlen lassen. Eben deshalb, weil der Laie die Arbeiten des Uhrmachers nicht sehen und kontrollieren kann, wie man bei neu besohlenen Schuhen, bei einem tapezierten Zimmer oder bei einem aufgebügellten Anzug die Leistung erkennt, muß ihm mehr Verständnis für die schwierige und zeitraubende Arbeit des Uhrmachers beigebracht werden.

Das kann selbstverständlich niemand ausführlicher als der Uhrmacher selbst, und zwar ergibt sich die beste Gelegenheit dazu bei der Reparaturannahme. Unbedingt wichtig ist, bei Annahme der Reparatur den Preis, zum mindesten den Ungefährpreis, zu nennen. Mir sagte mal ein Uhrmacher, daß er nie den Preis vorher sagt, weil er befürchte, daß der Kunde dann die Uhr nicht da läßt. Das wäre das kleinere Übel. Viel schlimmer ist es, wenn der Kunde denkt, die Uhr würde vielleicht 3 RM zu reparieren kosten und erfährt dann beim Abholen, daß sie 7 RM kostet. Er wird dann bestimmt seiner Ansicht Ausdruck verleihen. Daß dies nicht mit sehr freundlichen Worten geschieht, dürfen Sie bei Ihren Erfahrungen und dem langjährigen Umgang mit Kunden wissen. Und was das Schlimmste ist, dieser enttäuschte und verärgerte Kunde wird jedem, der es hören will, erzählen, daß Sie ein Apotheker sind. Daraus ergibt sich auch, daß man selten einen einzelnen Kunden verliert. Es kann vorkommen, daß man in solchen Fällen die ganze Familie, die Verwandtschaft oder die Freunde nicht mehr zur Kundschaft rechnen kann.

Die falsche Ansicht vom Uhrmacher wird den Laien sehr oft veranlassen, den genannten Reparaturpreis als viel zu hoch anzusprechen. Beim Uhrmacher ist eben alles zu teuer, ob die Reparatur nur 7,5 oder auch nur 2 RM kostet. Als guter Fachmann können Sie aber leicht die Bedenken des Kunden zerstreuen. Nehmen Sie dann mal eine technische Zeichnung, Modelle von vergrößerten Uhrteilen oder noch besser ein zerlegtes Werk zur Hand und zeigen dem mißtrauischen Kunden durch ein Ver-

größerungsglas die winzigen Teile und sagen Sie ihm, was an der Uhr entzwei ist. Sie werden dann oft sehr schnell das Mißtrauen in Vertrauen verwandeln können. Der Kunde, auch der einfache, bescheidene Arbeiter, wird dann einen großen Respekt vor Ihrer Arbeit bekommen, wenn er sieht, daß Sie so winzige und komplizierte Teile neu machen müssen. Und was sehr wichtig ist, er hat auch ein Verständnis für den geforderten Reparaturpreis.

Sie werden als guter Uhrmacher in den meisten Fällen in der Lage sein, den Fehler gleich festzustellen, um den Reparaturpreis vorher vereinbaren zu können. Bei schwierigen Fällen wird man den Kunden bitten, noch einmal im Laufe des Tages oder auch am nächsten Tag vorzusprechen, um die Uhr zunächst gewissenhaft prüfen und den Preis angeben zu können. Wenn der Kunde nicht ein zweites Mal kommen kann, dann sagen Sie ihm, daß Sie ihm mit einer Postkarte den Preis mitteilen wollen. Dazu müssen Sie selbstverständlich bei einem unbekanntem Kunden die Anschrift erbitten. Was es bedeutet, recht viele Anschriften von Kunden zu haben, wurde in dem Artikel „Kennen Sie Ihre Kunden?“ in der vorigen Ausgabe der UHRMACHERKUNST gesagt. Dieser Kunde wird das Gefühl haben, daß er es mit einem ehrlichen, gewissenhaften Geschäftsmann zu tun hat.

Haben Sie, lieber Herr Uhrmacher, auch den Mut, mal zu sagen, daß die Reparatur nichts kostet, wenn wirklich so viel wie nichts an der Uhr zu machen ist. Oft kann ein Fehler mit einem Handgriff beseitigt werden, wenn sich z. B. die Zeiger festgehakt haben, oder die Spirale ist übersprungen. Auf den Kunden macht es einen günstigen Eindruck, wenn er die Uhr wieder in Ordnung bekommt, ohne dafür zahlen zu müssen. Wenn er früher eine weniger gute Meinung vom Uhrmacher hatte, wird er sie vielleicht durch ein solches Entgegenkommen ändern. Ich stand vor einigen Wochen in einem Uhrenladen, wo ich die Bestätigung für die Richtigkeit meiner Behauptung erhielt. Ein Mann will seine Taschenuhr abholen. Während die Frau des Uhrmachers diese aus der Werkstatt holte, zückte der Kunde bereits die Geldtasche. Als ihm erklärt wurde, daß die Reparatur nichts kostete, konnte ich deutlich an dem erstaunten Gesicht des Mannes sehen, daß ihm das noch nicht passiert sei. Es wurde ihm gesagt, daß nicht viel an der Uhr gewesen und daß mit geringer Mühe der Schaden behoben gewesen sei.

Der Erfolg dieses Kundendienstes war, daß der Mann sofort eine Kette kaufte. Ich habe außerdem noch die Gewißheit, daß er mit jeder Uhrenreparatur vertrauensvoll in dieses Uhrengeschäft geht. Er wird auch dann Verständnis für einen eventuell höheren Reparaturpreis haben.

Vertrauen ist alles! Sorge deshalb jeder an seinem Platz dafür, daß durch Aufklärung und vor allen Dingen durch gewissenhafte Ausführungen der anvertrauten Arbeiten dem Uhrmacherstand das Vertrauen zurückgenommen wird, das er nun einmal unbedingt für seine Arbeiten, aber auch beim Verkauf braucht. Dann wird auch mit dem Märchen vom Blasebalg aufgeräumt. Der Laie muß wissen, daß zur Uhrmacherei mehr gehört als eine gute Puste und ein Liter Benzin. Und er soll die Uhr mit anderen Augen ansehen und Respekt vor der schwierigen Arbeit des Uhrmachers haben. Dann ist wieder vieles gutgemacht, was Schädlinge dieses schönen Berufes, wie Pfuscher, Schwarzarbeiter und Auch-Uhrmacher, verdorben haben. (1/902)

Kleine Anzeigen, Gehilfengesuche, Reparaturanzeigen, Gelegenheitskäufe usw. gehören **in die UHRMACHERKUNST**