

Geschäftsmann, dessen ganzes Geschäft ja nur auf der Treue seiner Kunden aufgebaut ist, darüber beunruhigt bin. Stets habe ich versucht, all meine Kunden ausnahmslos zufriedenzustellen, und ich habe auch immer angenommen, daß mir dies gelungen sei. Da ich von Ihrer Seite her auch nie eine Klage bekommen habe über irgendeine bei mir gekaufte Ware oder über die Bedienung in meinem Geschäft, so weiß ich mir Ihr Fernbleiben nicht recht zu erklären. Und doch ist dies zur Tatsache geworden.

Darf ich Sie daher freundlichst bitten, mir die Gründe dafür mitzuteilen? Es können ja mancherlei Gründe sein, solche, die doch durch mein Geschäft entstanden sind, aber auch solche, die ich nicht erraten kann. Bitte klären Sie mich doch auch über solche auf. Denn nichts ist bei mir so groß wie der Wunsch, Klarheit zu bekommen. Die Jahreswende ist für mich eine Gelegenheit, die ich gern ergreifen möchte, um etwaige Fehler in meinem Geschäft selber möglichst schnell abzustellen und so die Zufriedenheit aller alten Kunden wieder zu erringen.

Es bleibt mir leider dazu keine andere Möglichkeit als die, mir von Ihnen in ganz offenen Worten eine Darlegung der Gründe zu erbitten, die Ihr Fernbleiben veranlaßt haben. Dazu dient der beiliegende Freiumschatz, den ich mir mit Ihrer Antwort wohl recht bald zurückerbitten darf. Darf ich bald darauf rechnen? Ich danke Ihnen jedenfalls schon heute dafür verbindlichst und bin

mit Heil Hitler!
Ihr . . ."

Selbstverständlich ist nicht zu erwarten, daß auf den ersten Brief, mit dem man sich als Geschäftsmann um die Wiedergewinnung eines abgesprungenen Kunden bemüht, nun auch gleich eine Antwort eingeht. Diese kann aus purer Vergeßlichkeit des Kunden ausbleiben, aber auch ebenso aus der Tatsache, daß der Kunde seine Unzufriedenheit mit dem Geschäft nicht so schnell überwindet, wie man es als Geschäftsmann wohl wünschen möchte. Es gilt also auch hier, nachzufassen mit einem zweiten oder gar dritten Brief. Ja, bei besonders wertvollen Kunden kann sich ein persönlicher Besuch in der Wohnung nach vorheriger Anmeldung lohnen. Man sollte sich auch davor nicht scheuen. Wie ein zweiter Brief aussehen könnte, wollen wir nun zeigen.

II. Texte für den zweiten Versuch der Wiedergewinnung eines Kunden

Brief 1.

„Sehr geehrter Herr!

Vor ungefähr vier Wochen bat ich Sie, mir doch Gewißheit darüber zu verschaffen, warum ich Sie leider im letzten Jahre in meinem Geschäft nicht mehr als Kunden begrüßen durfte. Leider habe ich auf meine Anfrage bis heute noch keine Antwort erhalten. Ich darf wohl annehmen, daß Sie über den vielen Tagessorgen, die ja heute überall zu Hause sind, vergessen haben, mir Ihre Antwort zuzuschicken.

Mein ernster und aufrichtiger Wunsch, über Ihre Gründe recht bald Klarheit zu gewinnen, veranlaßt mich, Ihnen heute nochmals zu schreiben und Sie um Antwort zu bitten. Denn wenn die Gründe in meinem Geschäft selber zu suchen sind, so möchte ich natürlich so bald als möglich für Abhilfe Sorge tragen, da mich das stete Streben erfüllt, in meinem Geschäft alles für den Dienst am Kunden zu tun, was sich nach menschlichem Ermessen nur tun läßt. Bitte greifen Sie also recht bald zur Feder, um mir Ihre Antwort zukommen zu lassen. Wie Sie auch ausfallen wird, sie wird mir angenehmer sein als die Unruhe, die mir Ihr Schweigen bereitet.

Ich danke Ihnen im voraus verbindlichst und bin
mit deutschem Gruß
Ihr . . ."

Freiumschatz.

Brief 2 (zu demselben zweiten Versuch).

„Sehr geehrter Herr . . .!

Ihr Schweigen bedrückt mich. Hatte ich mir zum Jahresbeginn Kopfschmerzen darüber gemacht, weshalb Sie im verflossenen Jahre nur ein einziges Mal bei mir einen Besuch abstatteten, so lebe ich nun in der großen Ungewißheit, weshalb ich bisher noch nicht auf meine Anfrage Antwort bekam, die nach den Gründen Ihres seltenen Kundenbesuches fragte. Ja,

es ist für einen Geschäftsmann wie mich wirklich kein schönes Gefühl, wenn er so plötzlich die Brücke des Vertrauens abgebrochen sieht, die er zu einem geschätzten alten Kunden geschlagen hatte.

Aber vielleicht sehe ich zu schwarz. Vielleicht haben Sie nur vergessen, mir zu antworten. Ja, wahrscheinlich wird es so sein. Darf ich Sie deshalb heute freundlichst bitten, das Übersehene nachzuholen? Gern möchte ich doch aus Ihrem Munde erfahren, daß Sie noch zu meinem alten Kundenkreis gehören, daß ich im neuen Jahre wieder die schöne Verpflichtung übernehmen darf, als Ihr Uhrmacher für die erneute Pflege unserer früheren geschäftlichen Beziehungen zu sorgen. Darf ich die kurze Nachricht von Ihnen, die mir diese Gewißheit gibt, wohl bald erwarten?

Oder aber vielleicht haben Sie den Wunsch, sich mit mir mal persönlich über diese Fragen auszusprechen. Dann benutzen Sie doch bitte einen der nächsten Tage dazu. Ihr Weg in die Stadt dürfte Sie ja des öfteren an meinem Geschäft vorbeiführen. Ich stehe Ihnen dort jederzeit gern zur Verfügung zu einer Aussprache. Allerdings ist es mir lieb, wenn Sie sich vorher für eine bestimmte Stunde anmelden.

Ich erwarte gern Ihre Nachricht oder aber Ihren persönlichen Besuch und begrüße Sie

mit Heil Hitler!
Ihr . . ."

Freiumschatz.

III. Text für einen Dankbrief nach eingegangener Antwort

Die Tätigkeit des Geschäftsmannes, die wir bis hierher geschildert haben, muß natürlich, wenn sie von Erfolg begleitet ist, ihren Abschluß finden in einem Dankbrief, den der wiedergewonnene Kunde erhält. Dies darf auf keinen Fall vergessen werden. Der Dankbrief sollte aber nicht auch gleich wieder zu einer Reklame ausgenutzt werden, denn dies kann leicht ein wenig zu aufdringlich erscheinen, vielmehr erfordert der geschäftliche Takt, daß man mit der eigentlichen Reklame ein wenig wartet und diese dann auch nochmals ganz persönlich aufzieht. Der Dankbrief aber sollte nie fehlen, er ist der notwendige Abschluß der ganzen Maßnahme.

Wie man ihn gestalten kann, mag noch ein Beispiel zeigen:

„Sehr geehrter Herr . . .!

Ich danke Ihnen vielmals für Ihre freundlichen Zeilen, mit denen Sie meine Briefe beantwortet haben, die der Wiederherstellung des alten, für mich so überaus beglückenden Vertrauensverhältnisses zu Ihnen und Ihrer Familie dienen wollten. Es hat mich sehr gefreut, aus Ihren Worten entnehmen zu können, daß Sie zwar Grund gehabt haben, mit der Bedienung in meinem Laden unzufrieden zu sein, jetzt aber, nach ruhiger Überlegung, erkannt haben, daß jene Bedienungsmängel doch entschuldbar waren. Ich danke Ihnen sehr dafür, daß Sie damit das vertrauensvolle Verhältnis zwischen Ihnen und meinem Hause wieder hergestellt haben.

Ich möchte Ihnen bei der Gelegenheit gleichzeitig mitteilen, daß ich meinerseits alles getan habe, um erneute Unzufriedenheit meiner Kundschaft vorzubeugen, und ich hoffe, daß es mir so gelingen wird, auch Ihnen wieder stets so zu dienen, wie es mein ständiger Wunsch gewesen ist.

Heil Hitler!
Ihr . . ."

Unsere Ausführungen haben sich mit einem überaus schwierigen und delikat, d. h. mit größtem Takt zu behandelnden Gebiet der Werbekunst befaßt. Auf den ersten Blick hin mag für den oder jenen der Leser die aufgewendete Mühe unnütz sein, die hier aus den Briefen spricht; aber wer die einleitenden Worte sich nochmals in ihrer ganzen Bedeutung vor Augen führt, wird erkennen, daß zur Wiedergewinnung alter Kunden nie genug getan werden kann. Es sind ja letzten Endes immer nur Groschen, die wir dafür ausgeben, und wir können dafür Tausende von Mark gewinnen. Das bedenke man immer wieder.

(I/930)