



VERBANDSZEITUNG DER DEUTSCHEN UHRMACHER

62. JAHRGANG

BERLIN W 35, 19. FEBRUAR 1937

NUMMER 8

Soll man während des Verkaufsvorganges schon wieder fortzuräumen beginnen? Eine kleine Frage, die doch wichtig werden kann

Von A. H. Krause

Es ist vor allem beim Verkauf an Frauen immer wieder die Tatsache festzustellen, daß oft erst eine sehr große Auswahl vorgelegt werden muß, ehe sich der Kunde zum Kauf entscheidet. Dabei wird nun die Frage wichtig, ob man ununterbrochen ein Stück Ware nach dem anderen heranschleppen soll, um alles auf dem Ladentisch stehen zu lassen, oder ob es gestattet bzw. klug ist, schon während des Verkaufsvorganges einen Teil der vorgelegten Ware wieder fortzuräumen. Die Sache ist nicht immer ganz so einfach, wie mancher glaubt.

Die erste Ansicht

Es sind nicht wenig Gründe, die dafür sprechen, daß man möglichst schnell wieder all die Stücke, die „nicht in Frage kommen“, wieder fortschafft. Nicht gerade wegrägt (denn der verkaufende Teil sollte nur in ganz wichtigen Fällen seinen Kunden allein sich selbst überlassen), wohl aber beiseite räumt, aus dem Blickfeld des Kunden schiebt. Denn solche Stücke werden durch wiederholtes nutzloses Anfassen ja nicht besser, sie können dabei sogar Schaden erleiden, ferner entsteht durch das Vollpacken des Ladentisches ein wenig schönes Bild, das nicht gerade geeignet ist, neu hinzutretende Kunden zum Ausschauen zu ermuntern (auch die Platzfrage wird dabei wichtig!), und als Drittes fällt jedem Menschen, der sich einer großen Auswahl gegenüber sieht, nach dem alten Sprichwort: „Wer die Wahl hat, hat die Qual“ das Sichentscheiden schwer.

Endlich aber ist an folgendes zu denken: Jedes Verkaufsgespräch zielt darauf ab, daß die hinter dem Ladentisch stehende Person etwas verkaufen will, oder, besser gesagt, daß der Kunde etwas kaufen soll. Man muß als Verkäufer diesen Kauf herbeiführen durch Auslösung des Kaufentschlusses, und zwar möglichst bald, denn Zeit ist nun einmal im Laden Geld. Jede Vielzahl von Gegenständen, die man vorlegt, erschwert das, mag sich auch der Kunde an und für sich schnell entscheiden können; und jedes begrenzte Vorlegen erleichtert das. Somit würde anzuraten sein: das Forträumen von Ware während des Verkaufsgesprächs ist zu empfehlen.

Die andere Ansicht

Aber da kommen nun all jene, die da sagen: „Ja, aber es gibt nicht wenig Kunden, die rufen dann: »Aber warum legen Sie denn die Sachen schon wieder fort, ich habe mich ja noch gar nicht entschlossen, was ich nehmen will!«.“ Solche Äußerungen sind in der Tat nicht selten. Sie kommen oft aus einer leichten Gereiztheit des Kunden über das eigene Sich-nicht-entschließen-Können, sie kommen aber auch aus einem ganz seltsamen Mißtrauen der Kunden, es könnte nun gerade unter den fortgenommenen Stücken doch das sein, was den eigenen Wünschen am besten entspricht, obwohl sie diese Stücke vorher ablehnend beiseite stellten. Dieses Doch-noch-für-möglich-Halten nach vorangegangener Ablehnung, das immer erst dann aufzutreten pflegt, wenn ein Gegenstand aus dem Bereich des Greifbaren fortgenommen wird, ist an sehr vielen Ladenkunden zu beobachten, und an Frauen häufiger als an Männern. Ich selber habe es auch an mir schon beobachten können, und für den verkaufenden Teil wird es zu einer sehr unangenehmen menschlichen Eigenschaft, da er dahinter ein gewisses Mißtrauen des Kunden vermuten muß, das aber im allgemeinen nicht den Grund dafür bildet, obwohl es auch viele Kunden gibt, die dabei vom Mißtrauen geleitet werden.

Ergebnis

Wir stehen somit vor einer nicht ganz einfachen Frage. Gesagt kann werden, daß das Forträumen in den meisten Fällen zu empfehlen ist, nur bei empfindlichen Kunden verfähre man anders. Das Forträumen muß aber mit viel Takt vor sich gehen, zumindest muß man fragen, ob man forträumen darf. Dazu eignet sich gut eine Frage wie: „Diese Stücke kamen ja wohl für Sie nicht in Frage, nicht wahr? Ich kann sie wohl am besten ganz beiseite stellen, damit Sie nun ein leichteres Wählen haben“, wobei der Ton auf die fettgedruckten Worte zu legen ist, welche dem Kunden verständlich machen sollen, daß man lediglich zu seinem eigenen Vorteil handelt. Im übrigen ist der obige Satz