

Im Laufe des Gesprächs kamen wir auch auf einige Artikel in unserer Fachzeitschrift zu sprechen, die eine Umsatzsteigerung der Uhrenfachgeschäfte feststellten: „Umsatzsteigerung...? daran glauben Sie doch wohl selbst nicht!“ So meinte mein Kollege und wurde sich nicht einmal bewußt, welche Fehler er seiner Kundschaft gegenüber soeben begangen hatte; es war ihm schon zur Gewohnheit geworden. Die individuelle Behandlung des Kunden ist erstes Gebot in einem Fachgeschäft. Selbsterkenntnis der eigenen Fehler wird manchen Mißklang im Verkehr mit der Kundschaft vermeiden. Mein Kollege wurde nachdenklich. Wir verabschiedeten uns und ich gab der Hoffnung Ausdruck, in einiger Zeit wieder vorzusprechen um den Erfolg meiner Ratschläge zu erfahren.

Nach eineinhalb Jahren!

Ich hatte einige Ferientage verbracht, und da ich den Wohnort meines Kollegen berührte, suchte ich ihn auf. Wie werde ich ihn antreffen? so dachte ich, als ich sein Geschäft betrat.

Aber Welch eine Wandlung! Voll dankbarer Freude begrüßte er mich. Nun erzählte er mir, was es für einen Kampf gekostet hätte, die alten Gewohnheiten abzuschütteln. Der Kampf hat sich gelohnt; den Erfolg sehe ich schon jetzt an dem langsam aber stetig steigenden Umsatz. Die Behandlung des Kunden ist doch ein wesentlicher Faktor für das Gedeihen eines jeden Geschäftes; heute mehr denn je!

Meine bisherige Behandlung der Kundschaft war nicht zeitgemäß. Früher war es mir nicht möglich, meine Kundschaft mit „Heil Hitler“ zu begrüßen. In meiner Verärgerung über den schlechten Geschäftsgang machte ich die heutige Zeit dafür verantwortlich. Erst unser Gespräch vor eineinhalb Jahren gab die Veranlassung, über mich selbst und meine alten Gewohnheiten nachzudenken. Sehen Sie meinen Laden an. Hier, eine Registrierkasse (auch Sorge ich jetzt stets für Wechselgeld), dort an der Hauptwand, dem besten Blickfeld, sehen Sie jetzt in schöner Anordnung mein Tischuhrenlager; und diesen herrlichen Platz nahm früher mein Geldschrank ein.

Auch die Reparaturen habe ich jetzt alphabetisch geordnet. Auf der Reparaturmarke, die ich dem Kunden mitgebe, mache ich eine kurze Bemerkung über Art der Uhr. Jetzt habe ich kein Fragen und Suchen mehr nötig und ich kann den Kunden schnell bedienen. Den Laden habe ich anders gestellt, nun kann ich besser meine Kundschaft zur Tür geleiten und brauche meine Zeit nicht mit Öffnen und Schließen des Geldschrankes zu vergeuden.

Noch vieles war geändert worden. Mit kurzen Worten: Ein neuer Geist war eingezogen!

Ein Mensch, der nicht mit der Zeit geht
ist zu vergleichen mit einer Uhr, die steht!
(I/1506)

B. B.

Was Du ererbt von Deinen Vätern



Foto: Privat

Abb. 1. So sah das Geschäft bei der Übernahme aus

Da ist irgendwo in einem Vorort von Berlin ein junger Uhrmacher. Vor Jahren ist sein Vater gestorben, und nun tritt er das Erbe an. Das Geschäft aus dieser Zeit zeigt unsere Abb.1. Mit ganz frisch abgelegter Meisterprüfung und entsprechend großer Begeisterung geht der Sohn an das Werk des Aufbaus.

Er hat kein Geld, wenigstens keine nennenswerte Summen. Aber er hat offene Augen und offene Ohren. Insbesondere zieht er die – damalige – Verkaufsberatung des Reichsinnungsverbandes zu Rate.

So nach und nach, wie es die Einnahme erlaubt, ändert sich das Geschäft. Zuerst kam ein neues Firmenschild: Es fällt ganz anders auf.

Die Außenuhr mußte einer neuen weichen, die Ausgabe fiel recht schwer!

Eine Kleinigkeit war es, den so schön verschnörkelten Holzpfeiler zwischen Ladentür und Schaufenster glatt zu verkleiden.

Das waren die Äußerlichkeiten! Nun ging es an das Innere. Zwar war der Laden gleich im Anfang schon tapeziert worden, aber das war noch nicht das richtige. Die Geschäftsübernahme ist erst 1 1/2 Jahr her, aber schon ist das Geschäft ein ganz anderes. Auch in bezug auf die Kasse!

Der Laden wird innen neu tapeziert – ganz hell und freundlich – leicht gelb oder beige. Die Decke wird elfenbeinfarbig, die Randleisten sind silbern.

Dann kommen die Ladentische an die Reihe. Sie werden mit Sperrholzplatten verkleidet. Dunkelbraunes Eichenfurnier gibt einen warmen Ton.

Nun ist auch der Laden innen ein kleines Schmuckkästchen. Es ist wirklich erstaunlich, was man in so kurzer Zeit aus einem Geschäft machen kann, wenn man ernstlich will. Jeder Kunde freut sich mit über jeden Fortschritt. Und er kommt noch einmal so gern, wenn er erst gemerkt hat, daß das nicht ein Augenblickszustand ist, sondern der zähe und freudige Aufbauwille.



Foto: Privat

Abb. 2. Wie hat sich dies Geschäft verändert