



Amtliche Zeitschrift des Reichsinneverbandes des Uhrmacherhandwerks

62. Jahrgang

/

Halle (Saale), 10. Dezember 1937

/

Nummer 50

Erziehung zur Qualität

Reichsinneverbandmeister Hans Flügel spricht hier zu einem wichtigen Problem sehr beachtenswerte Worte, die sich jeder Berufskamerad zu Herzen nehmen sollte. Es sind ernste, aber nur zu wahre Ausführungen.

Können bessere Uhren verkauft werden? Ja – und abermals ja! Wir müssen einmal aufräumen mit der Auffassung, daß nur der Volksgenosse mit hohem Einkommen Qualitätsware kauft, und alle Berufskameraden müssen sich mit der wichtigsten Erkenntnis bekannt machen: daß sie in unseren Kunden die Freude an der guten Uhr wecken müssen! Das geschieht erstens durch die Vorführung guter Uhren, und zweitens durch freundliche, zuvorkommende und unaufdringliche Beratung.

Die Hauptbetonung ist hierbei auf das Wort „Freundlich“ zu legen. So unverständlich es klingt, wir können es unseren Berufskameraden nicht verhehlen: eine Umfrage bei mehreren Tausend zuverlässigen Volksgenossen hat ergeben, daß eine Anzahl davon – und leider gar nicht wenige – deswegen nicht in das Uhrenfachgeschäft gehen, weil sie dort nicht freundlich genug bedient werden. Das ist ein beängstigendes Warnungssignal, das niemand in unserem Fache überhören sollte – mag es für ihn auch nicht zutreffend sein!

Auch die fachliche Aufklärung soll und kann freundlich sein! Sie darf niemals in Überheblichkeit dem Kunden gegenüber ausarten, sonst fühlt er sich unbehaglich und kauft nicht. Lassen Sie den Kunden zunächst seine Wünsche äußern und legen Sie ihm sofort etwas vor, wenn es sich auch bald herausstellt, daß andere Uhren in Betracht kommen. Steht die Preislage nicht fest, dann beginnen Sie in der Mitte – dann können Sie sowohl nach oben, als auch nach unten gehen.

Der Kunde weiß vorher ziemlich genau, wie hoch die Ausgabe sein darf. Seine Geldbörse ist ja maßgebend, und nur wirkliche Überzeugung vermag ihn zu bewegen, die Uhr in teurerer Preislage zu nehmen. Aber – sie muß besser sein – und er muß davon überzeugt sein. Das zu erreichen, ist Ihre einzige Aufgabe im Verkaufsgespräch.

In jedem Kunden schlummert der Wunsch nach guter Qualität. Wenn er trotzdem bisweilen eine billige Uhr kaufen will, so glaubt er dieses Zugeständnis eben seinem Geldbeutel machen zu müssen, weil er falsch unterrichtet war. Wenn die Wahl zwischen zwei Stücken schwer ist und zugunsten des billigeren auszugehen droht, dann sagen Sie dem Kunden: „Wenn Sie ein Kleidungsstück

gekauft haben, dann tragen Sie es drei oder vier Jahre und merken sehr genau, daß es sich gelohnt hat, damals etwas mehr auszugeben. Ihre Uhr kaufen Sie aber für einen sehr viel längeren Zeitraum, da sollte das bessere Stück unbedingt den Vorzug haben, weil es wirklich auf die Dauer mehr Freude bereitet. Sie werden sich später immer wieder sagen: Hätte ich damals doch die schönere Uhr genommen!“

Und wenn ein Kunde zu Ihnen kommt und eine billige Uhr haben will, und er läßt sich unter keinen Umständen bekehren: Was tun Sie dann? Dann denken Sie einmal an die – leider noch sehr wenigen, aber um so erfolgreicheren – Berufskameraden, die dann ohne mit der Wimper zu zucken Ihrem Kunden sagen: „Ich kann es mit meinem guten Namen nicht vereinbaren, Ihnen die Uhr zu verkaufen, die Sie haben wollen. Sie werden an der Uhr wegen ihrer mangelhaften Ausführungen keine Freude haben!“

Das sind die Berufskameraden, die etwas aus ihrem Geschäft machen. Die Rückgrat haben und nicht von jedem fremden Grossisten Uhren abnehmen, weil sie gerade etwas billiger sind. Sie setzen mit billiger Ware nicht den Ruf ihres Geschäftes aufs Spiel. Sie haben sich ihren Weg fest vorgezeichnet und gehen davon nicht ab. Sie haben den Willen zur Qualität, und sie vermögen es, ihren Kunden diesen Gedanken erfolgreich zu vermitteln. Unter ihnen gibt es gar nicht wenige, die es gänzlich ablehnen, Zylinderarmbanduhren zu führen, und sie haben den Mut, einmal einen Kunden aus dem Laden gehen zu sehen, dem sie die verlangte Uhr verweigert haben. – Der Kunde kommt wieder – früher oder später. Und er wird vorher seinen Bekannten erzählt haben von dem „wirklichen“ Fachmann, der Sie sind. Und dieses Wiederkommen müssen Sie ihm vorher leicht gemacht haben, indem Sie ihn – trotzdem er damals noch nichts gekauft hatte – genau so freundlich wie nach einem glänzenden Geschäft bis zur Tür begleiteten.

Dieser wirkliche Fachmann muß sich nicht nur beim Verkauf einer neuen Uhr zeigen, sondern mehr noch bei der Reparatur. Wir können unsere Parole: „Kauft Uhren vom gelernten Uhrmacher!“ nur dann durchsetzen, wenn wir nicht immer wieder Rücksicht nehmen müssen und