

### Sinn und Zweck dieses Garantieverprechens?

Der Kunde wird die Rechnung oder Quittung aufheben, weil sie ja in gewisser Hinsicht einen Wertschein darstellt.

Das Garantieverprechen fördert das Vertrauen des Kunden. Es genügt nicht, daß Sie heilige Eide im Gespräch schwören: „Jetzt wird die Uhr noch ewig gehen!“ oder ähnlich, Sie müssen es dem Kunden schwarz auf weiß mit auf den Weg geben.

Läßt sich das Garantieverprechen praktisch durchführen? Das müssen Sie genau erwägen! Lieber nur eine kurze Garantiefrist ansetzen, statt später das großzügige Versprechen nicht einzuhalten.

Lassen Sie sich erzählen, daß einzelne Radiohändler einen derartigen Garantie-Passus auf ihren Reparaturrechnungen anbrachten und gute Erfolge damit erzielten. Allerdings pflegen diese Radiohändler — um sicher zu gehen — die ausgebesserten Apparate zu plombieren. Verleßt der Kunde die Plombe, dann erlischt die Garantie, beweist doch das Fehlen derselben, daß der Kunde selbst am Gerät herumgebastelt hat. Eine Uhr kann man leider nicht plombieren, aber vielleicht erfindet irgend ein schlauer Kopf etwas ähnliches wie eine Plombe!

### Wie steht es nun beim Verkauf neuer Uhren?

Auch hier werden Sie in den meisten Fällen eine Garantie gewähren. Kann man doch in Warenhäusern Weckeruhren für einen Taler kaufen, denen ein Garantieschein für die Dauer eines halben Jahres angehängt ist! Und was die Warenhäuser können, kann der Fachmann, der Uhrmacher schon lange! Also immer einen Garantieschein dem Kunden mit auf den Weg geben. Damit aber nicht genug: Notieren Sie sich in einem Terminkalender Namen, Adressen und den Tag des Kaufes. Das kann ruhig in Gegenwart des Kunden erfolgen, die Garantiezusicherung bekommt damit erhöhte Bedeutung. Und ist die vereinbarte Garantiefrist abgelaufen, dann schwingen Sie sich zu einem kurzen Werbeschreiben auf:

Sehr geehrter Herr X . . .

Sie kauften bei mir am . . . eine . . . Uhr. Ich bin überzeugt, daß sie bei guter Behandlung noch heute, am Tage des Garantieablaufs, vorzüglich geht. Immerhin ist es besser, wenn Sie die Uhr einmal von mir nachsehen lassen. Jedes Uhrwerk hat eine gewaltige Leistung hinter sich, wenn sie Tag und Nacht unermüdlich geht. Selbstverständlich kostet die Überprüfung nichts, falls Sie jetzt innerhalb der nächsten drei Tage zu mir kommen!

Mit Deutschem Gruß!

Genau so gut können Sie acht Tage vor Ablauf der Garantiefrist ein ähnliches Schreiben loslassen. Die Hauptsache ist: der Brief macht einen vorzüglichen Eindruck! Sie müssen — das bringt ein derartiges Schreiben zum Ausdruck — hundertprozentig von der Güte der

seinerzeit verkauften Uhr überzeugt sein — wenn Sie es riskieren, von sich aus den Kunden an die Garantiezusicherung zu erinnern! Fürchten Sie nicht — oder besser — hoffen Sie nicht — daß nun jeder Käufer einer Uhr von dazumal zu Ihnen eilt! Es ist auch gar nicht notwendig. Ihnen kam es ja darauf an, in einer wirklich vornehmen und unaufdringlichen Weise Ihr Geschäft in Erinnerung zu bringen. Daß Sie dabei gleich das Vertrauen des Kunden erobern, ist eine willkommene Beigabe.

Angenommen, der Kunde erscheint nun wirklich im Geschäft, die Uhr in der Hand. Das wäre ein Glücksfall! Dann bietet sich die schöne Gelegenheit, auf Ihre Waren hinzuweisen, und es winkt sogar ein zusätzlicher Verkauf!

### Aber so dürfen Sie es nicht machen!

Ein Schweizer Kollege ließ sich zum Jahreswechsel wunderschön aufgemachte „Garantiescheine“ drucken und sandte diese — ohne Ausnahme — an alle Käufer von Uhren, die seinerzeit einen Garantieschein ausgehändigt bekamen. Im Begleitschreiben hieß es: „Da die Uhr, die ich Ihnen seinerzeit verkaufen durfte, so gut ist, daß Sie den Garantieschein während seiner bisherigen Laufzeit noch niemals bei mir vorlegten, verlängere ich die Garantiefrist um ein weiteres Jahr!“ Diese Garantieverlängerung widerspricht dem Werbegesetz und wird als verbotene Zugabe angesehen. Sie dürfen nur ein handelsübliches Garantieverprechen geben. So originell und generös auch dieser Neujahrsgruß Ihres Schweizer Kollegen sein mag, er schießt doch etwas stark über das Ziel hinaus! Das nächste wäre, daß Uhren verkauft würden, bei denen ein Garantieverprechen auf Lebenszeit zugesichert wird!

Nun noch kurz, wie man sich verhalten soll, wenn die Garantie in Anspruch genommen wird, was eigentlich unter der „Garantie“ verstanden werden muß.

Man kann manchen Ärger vermeiden, wenn der Begriff „Garantie“ genau definiert wird. Sie müssen also auf dem Verpflichtungsschein aufzählen, wie weit die kostenlose Reparatur in Frage kommt und in welchen Fällen nicht. Geht ein Kunde mit der Armbanduhr schwimmen oder läßt er sie zu Boden fallen, dann kann er selbstverständlich keine kostenlose Reparatur erwarten. Aber leider ist dies bei der Kundschaft nicht so selbstverständlich. Die Auffassungen sind diesbezüglich recht großzügig.

Unsere kleine Betrachtung hat gezeigt, daß die Gewinnung des Vertrauens der Kundschaft eine der vornehmsten Aufgaben jedes Uhrmachers sein muß. Voraussetzung für diese, tatsächlich immer erfolgreiche und dabei gar nicht kostspielige Werbung ist die peinlich genaue Führung einer Kundenkartei.

Aber, daß Sie als fortschrittlicher Uhrmachermeister eine durchdacht angelegte Kundenkartei besitzen, kann wohl als selbstverständlich angenommen werden. (I/1557)

## Bernstein-Ausstellung in Nürnberg

Bernstein — das deutsche Gold (Eigenbericht)

*In verschiedenen Großstädten des Deutschen Reiches fanden Ausstellungen statt, die das „deutsche Gold“ zum Thema hatten. Wir haben die letzte Veranstaltung in diesem Jahre besucht und geben unserem Berichterstatter hierüber das Wort:*

Am 8. Dezember wurde im Ausstellungssaal der Bayerischen Landesgewerbeanstalt in der Stadt der Reichsparteitage Nürnberg die Ausstellung „Das deutsche

Gold“, die unter der Schirmherrschaft des Gauleiters Frankenführer Julius Streicher steht, in Vertretung des Oberbürgermeisters Siebel durch den Bürgermeister Dr. Eickemeyer in Anwesenheit einer stattlichen Anzahl von Gästen aus der Partei, der Wehrmacht, der Stadt, der Wirtschaft, der Presse usw. eröffnet.

Ein Vertreter der Staatlichen Bernstein-Manufaktur in Königsberg (Pr.), die Veranstalterin der Ausstellung,