

praktisch im Geschäftsleben anzuwenden versteht, wird vom ersten Augenblick an, in welchem er mit einem Kunden oder mit einer Kundin in Berührung kommt, deren Eigenart und individuelle Note blizschnell zu erfassen sich bemühen, um ihnen dann im Verlauf der Geschäftstätigung gerecht zu werden.

Dazu soll im Uhrengeschäft dem Verkäufer das Fachwissen auch dienen. Er wird es benutzen, um den Wünschen des Kunden gerecht zu werden und ihm zu einer höchstmöglichen Freude an dem gekauften Objekt zu verhelfen. Der Kunde soll das sichere Gefühl haben, gut aufgehoben zu sein, eben weil ihn ein Fachmann berät.

Aber hierbei gibt es mancherlei Schwierigkeiten, da die Kunden, welche das Fachgeschäft besuchen, sich nicht bloß durch ihre verschiedenen Wünsche voneinander unterscheiden, sondern auch durch ihre Temperamente und Charaktere. Das aber muß ein Verkäufer wohl wissen. Aus der Fülle der Möglichkeiten wollen wir nur zwei Fälle herausheben. Wenn sie auch extrem gelagert sind, so bewegen sich zwischen ihnen eine Unmenge Varianten.

So betrifft die eine Art Käufer selbstsicher das Geschäft. Dieser Käufer weiß zumeist genau, was er will, und äußert auch seine Wünsche demgemäß. Kann hier der Verkäufer nicht mit solidem Fachwissen aufwarten, dann wird er ebenso Unwillen bei diesem Kunden auslösen, als wenn er ihm, auf Grund persönlicher Fachüberzeugung, aus freien Stücken zu etwas anderem raten würde.

Das heißt natürlich nicht, daß der Verkäufer aus seinem Fachwissen in einem solchen Falle nun eine Mördergrube machen soll. Aber er wird das, was er für das Bessere oder das Geeigneteren hält, stets mit größter Delikatesse vorbringen müssen. Er wird nie vergessen dürfen, daß es in den Dingen des Geschmacks keine absoluten Größen gibt. Auch über bestimmte Marken kann man verschiedener Meinung sein. Den Verkauf aber zwischen die Feuer irgendeines Meinungsstreites zu stellen, wäre für den Geschäftsinhaber geradezu Selbstmord.

Diese Zurückhaltung geziemt sich ganz besonders dann, wenn der Verkäufer spürt, daß hinter dem mit Fachwissen jonglierenden Interessenten nur eitel Windbeutelei steckt. Auch hier wäre es Selbstmord, mit Belehrungen aufzuwarten, noch dazu, wenn man merkt, daß der Betreffende für so etwas von Geburt an unempfänglich ist. Man wird sich bemühen, auch hier nicht vor den Kopf zu stoßen und — dem Kinde den Willen zu lassen!

Etwas anders verhält es sich mit der zweiten Sammelart von Käufern. Diese betreten schon mit zögernden Schritten das Geschäft und zeigen Unsicherheit beim Treffen ihrer Wahl. Man soll sie nicht durch eine allzu große Auswahl und Aufzählen von Fachbegriffen noch mehr verwirren, sie aber auch nicht wegen der gezeigten Unsicherheit als weniger kaufkräftig einschätzen. Oft ist gerade das Umgekehrte der Fall. Legt man ihnen dann weniger zur Auswahl vor, wird man die irri-ge, aber immer noch weit verbreitete Ansicht stärken, daß es im Fachgeschäft nur teure Sachen gibt und es an Auswahl fehlt. Gerade solchen unsicheren Käufern gegenüber wird vom Fachverkäufer ein großzügig denkender Mensch verlangt.

Eine andere Klippe, an welcher ein Verkauf scheitern oder unzufrieden ausgehen kann, zeigt sich bei diesen, ihre Wünsche unklar äußernden Kunden, wenn es der Verkäufer nicht versteht, sie mit konzentrierter Aufmerksamkeit anzuhören, sondern sich durch penetrante Querköpfigkeit aus der Ruhe bringen läßt. Anstatt Harmonie

entwickelt sich dann zwischen Käufer und Verkäufer auf Gegenseitigkeit beruhende Antipathie. Dieser Zustand wird sich beim Kunden um so kritischer äußern, je mehr er spürt oder, vom Verkäufer aus gesehen, zu spüren glaubt, daß ihm, bloß um ihn loszuwerden, irgend etwas aufgeredet wird. Aus einem guten Geschäft wird nicht mehr viel. Bei richtiger Behandlung dagegen durch einen wendigen Verkäufer tätigen solche Kunden oft recht zufriedenstellende Einkäufe.

Man sieht also, daß es auch sehr viel auf Verkaufstechnik ankommt, wie überhaupt diese und Fachwissen zusammengehören und keines auf Kosten des anderen geübt werden darf. (I/1913) E. Wagner.

Jubel im Sudetenland!

Der Verbandsobmann
des Verbandes der
Uhrmacher-Ge-
nossenschaften hat
dem Reichsinnungs-
meister des Uhr-
macher-Handwerks
unter dem 12. 10. 1938
folgendes Schreiben
zugehen lassen:



Archiv Uhrmacherkunst
Verbandsobmann Adolf Henke

Sehr geehrter Herr Reichsinnungsmeister!

Ihr so herzliches Begrüßungsschreiben vom 4. d. M. langte erst heute bei uns ein und dürfte sich mit unserem gestrigen Schreiben, das hoffentlich inzwischen auch in Ihre Hände gelangte, gekreuzt haben.

Wir können es nicht in Worte kleiden, was uns in diesen großen Tagen bewegt. Wir konnten ja aus den Zeitungen bis zuletzt nicht erfahren, wann der Einmarsch der Truppen zu erwarten war und waren einzig auf unsere Hoffnungen und Vermutungen angewiesen. So wollte man schon vergangenen Sonntag (den 2. 10.) ganz genau wissen, daß die Truppen die ehemalige Grenze bereits überschritten haben, und eine wahre Völkerwanderung bewegte sich gegen Eichwald. Für unsere Spannung und Ungeduld dauerte es viel zu lange, und nach unseren Gefühlen mußten wir die ersten sein. Dann hieß es, wir kommen in das Abstimmungsgebiet, und die Bestürzung und Niedergeschlagenheit war grenzenlos.

Nun endlich liegen die bösen Tage hinter uns, und eine neue Zeit ist angebrochen. Jubelnd haben wir die Soldaten begrüßt, und ehe noch die ersten Häuser erreicht waren, waren die Wagen und Waffen mit Blumen übersät. Die Fahnen hatten wir ja schon Wochen vorher in aller Heimlichkeit angefertigt und gut verborgen, so daß, als das Signal vom Stadthaus kam, mit einem Schlage alles geschmückt war. Es ist herrlich und uns jetzt allen noch ein unbegreifliches Wunder.

Mit Freude erwarten wir Ihren angekündigten Besuch, und wie Sie ja aus dem Referat unseres Verbandsobmannes Henke beim Uhrmacherkongreß in Berlin hörten, haben wir Uhrmacher und Goldschmiede des Sudetengebietes stets im Geiste unserer deutschen Volkszugehörigkeit gehandelt, so daß Sie den Boden bestellt finden werden, um das aufzunehmen, was Sie uns bringen werden. Unsere Genossenschaften haben Zwangscharakter wie Ihre Innungen, so daß die Ueberleitung in die große Gemeinschaft sehr leicht sein wird.