

## Das Vormerkbuch ist Dienst am Kunden

„Wie halte ich trotz der Schwierigkeit der Warenbeschaffung meine Kundschaft?“ — Diese Frage hat sich schon mancher Berufskamerad vorgelegt, ohne sich jedoch zur Führung eines Vormerkbuches entschließen zu können. Wir hielten über den Text eines solchen Buches in maßgeblichen Geschäften Umfrage und veröffentlichten nachstehend eine Reihe der eingegangenen Antworten. Wir glauben, daß diese Anregungen eine freudige Aufnahme finden, zumal aus ihnen klar hervorgeht, daß bei einer gewissenhaften Führung eines solchen Buches nicht nur eine gerechte Warenverteilung möglich ist, sondern auch der Kunde durch den absoluten Eindruck einer gerechten Verteilung, selbst wenn er nicht berücksichtigt werden kann, werbend bleiben wird für das Geschäft.

Und darauf kommt es doch an. Wir müssen dem leicht etwas resignierend gestimmten Kunden in jedem Fall unter Anwendung unseres ganzen Fingerspitzengeföhls auch in diesen Waren- und Werkstatt-schwierigkeiten von unserem ganzen Einsatz für seine Interessen überzeugen.

Wo die Kundschaft so gehalten wird, muß sich nach dem Kriege auch der Erfolg zeigen. Der Mehraufwand an Mühe und Geduld wird dann auch ein „Neuanfangen“ erübrigen. Die Schriftleitung.

Zu dieser Frage kann ich Ihnen nur mitteilen, daß sich in meinem Betrieb ein solches Vormerkbuch recht gut bewährt hat; ich kann ohne dieses überhaupt nicht mehr auskommen. Eine gerechte Warenverteilung ist ohne das Vormerkbuch gar nicht denkbar. Die größten Warenlager schrumpfen zusammen, und da ist es nicht gut, wenn man es so weit kommen läßt, daß man eines Tages im leeren Laden steht. Auch kann man seine alte Stammkundschaft bevorzugt bedienen und wird die knappen Uhrenbestände nicht wahllos an unbekannte Käufer los.

Ich habe mein Vormerkbuch nun so eingerichtet:

Ein Buch mit alphabetischem Register habe ich mit folgenden Spalten versehen:

| Datum | Name und Anschrift des Kunden | Art der Uhr | Preis | Geliefert am |
|-------|-------------------------------|-------------|-------|--------------|
|-------|-------------------------------|-------------|-------|--------------|

Hier trage ich entsprechend ein. Selbst wenn ich die Uhren am Lager habe, lasse ich den Kunden warten. Es hat den Zweck, erst ein entsprechendes Lager verfügbar zu haben. Die letzten Seiten des Buches verwende ich zu einer Lagerübersicht, d. h. was für Uhren abgegeben werden können. Diese Einteilung habe ich mir geordnet in:

### 1. Großuhren:

einfache Wecker, bessere Wecker, Reise-wecker, Tischuhren (Eiche, Eiche mit Nußbaum, Nußbaum, besondere), Küchenuhren ohne Glas, Küchenuhren mit Glas, Wanduhren, Diverses.

### 2. Taschen- und Armbanduhren (Herren):

Thiel-Rem., Thiel-Armbanduhren, bessere Herren-Rem., Junghans-Armbanduhren, bessere Armbanduhren, Diverses;

(Damen):

Dublee-, Chrom-, Sport-, goldene Armbanduhren.

In jede Spalte trage ich den Bestand in Ziffern ein. Was geliefert wird, streiche ich ab, damit ich jederzeit auf dem laufenden bin, was vorhanden ist und was noch vorgemerkt werden kann.

Von der Anlegung einer Liste, in welche man der Reihe nach die nachfragenden Kunden einträgt, bin ich abgekommen. Es hält zu lange auf, bis man den Kunden in der Liste findet. Daher habe ich das alphabetische Register vorgezogen.

Ich hatte sogar daran gedacht, dem Kunden eine Nummer auszuhandigen, damit die Vormerkungen eine bestimmte Zusage darstellen sollten. Aber ich habe es doch nicht durchgeführt, denn eine schriftliche Zusicherung in der Hand des Kunden ist eine Verpflichtung zur Lieferung. Eine solche Verpflichtung kann man aber heute nicht übernehmen, daher begnüge ich mich mit der Eintragung in das Register. Bei Lieferung wird in der letzten Spalte die Uhr ausgetragen und auch in der Lagerliste am Ende des Buches abgestrichen. Neue Eingänge von Uhren müssen natürlich in der Lagerliste eingetragen werden.

Auf diese Weise komme ich gut aus und habe noch den Vorteil dabei, den Verkauf nach meinem Ermessen zu lenken. Der Kunde freut sich, wenn er seine „bestellte Uhr“ bekommt. Die Kunden sind auch nicht mehr so wählerisch wie früher, sondern nehmen meist die Uhr, die man ihnen zugeteilt hat.

Jedenfalls kann ich heute ohne dieses Vormerkbuch nicht mehr auskommen. Ich kann jedem Berufskameraden nur raten, sich ein solches einzurichten.

\*

Zu der oben aufgeworfenen Frage kann ich Ihnen meine Beobachtungen mitteilen, da ich bereits seit Januar 1940 solch ein Buch führe. Offen gesagt bin ich erstaunt, daß die Frage des „Vormerkbuches“ vielfach jetzt erst aufgeworfen wird, da es sich doch zwangs-

läufig von selbst ergeben hat, daß man einen Kunden oder solche, die es werden wollen, bei späterer Zuteilung berücksichtigt.

Nun die näheren Ausführungen über die Handhabe. Da wir uns wohl alle voriges Weihnachten reichlich mit Uhren verausgabt hatten, besaß ich nur noch einige Stück in Groß- und Armbanduhren. Diese Stücke dienten mir als Muster für die Entgegennahme neuer Bestellungen von seiten der Kunden. Ich prüfte die Rechtfertigung der Anschaffung einer Uhr, z. B. wenn ein jungverheiratetes Ehepaar nur einen Wecker besaß und sich eine Tischuhr wünschte. An Hand der Muster oder eines Katalogs erfragte ich die Art und Preislage der Uhr, notierte mir Name, Straße und Beruf und die Nummer der Uhr. Ich sagte dem Kunden, er bekäme eine Karte, sobald das Gewünschte da sei. Untenstehend eine Karte, die ich mir selbst vervielfältigte.

Heute kann ich Ihnen mitteilen, daß einige ..... Uhren eingetroffen sind, unter denen Sie gewiß das Gewünschte finden. Es liegt in Ihrem Interesse, bald Ihre Wahl zu treffen.

Die Besichtigung der Uhren ist unverbindlich und verpflichtet nicht zum Kauf. Diese Karte dient als Nachweis für eine Kaufberechtigung.

Heil Hitler!

(Ort und Datum)

(Unterschrift)

Auf Grund der Aufzeichnungen bin ich nun in der Lage, meinem Lieferanten den ungefähren Bedarf und die Art der Uhren aufzugeben, so daß er für wenigstens 3 bis 4 Monate weiß, worin ich hauptsächlich Bedarf habe.

Es empfiehlt sich hier, gleich Spalten einzurichten in dem Vormerkbuch für Groß-, Taschen-, Herren- und Damen-Armbanduhren. Somit habe ich eine genaue Übersicht, wann ich den Kunden wohl ungefähr beliefern kann, da in jeder Warengruppe die mir zustehende Menge verzeichnet ist. Ich notiere also nur so viel Kunden, wie ich wirklich auch in absehbarer Zeit beliefern kann. Kommt die neue Ware herein, wird sie kontrolliert und einreguliert, und dann wird der Kunde durch eine Karte verständigt, daß seine von ihm gewünschte Uhr oder etwas Ähnliches da ist. Ich habe nunmehr die Möglichkeit, meine Einnahmen für die einzelnen Monate ziemlich gleichmäßig zu verteilen, da ich es in der Hand habe, wann ich die Karten heraus-schicke. Fehlt mir Ware in der Auslage, stelle ich solch eine Tischuhr mit dem Vermerk „Vorbestellt“ aus; so sieht der Kunde, daß er auf diese Weise zu einer Uhr kommen kann. Tritt nun mal ein notierter Kunde vom Kauf einer Uhr zurück, habe ich die Möglichkeit, die Uhr dem nächsten Reflektanten anzubieten oder sie frei im Laden zu verkaufen.

### Welche Vorteile weist nun solch ein Vormerkbuch auf?

1. Ich bekomme ein genaues Adressenmaterial und manchen neuen Kunden, der dankbar anerkennt, daß ich ihn bei der Verteilung der geringen Ware berücksichtigt habe;

2. verhindere ich, daß der eingetragene Kunde weitere Uhrmacher mit seinem Kaufwunsch aufhält. Auch habe ich die Möglichkeit, festzustellen, ob es dem Kunden wirklich ernst war mit der Anschaffung oder ob nur eine augenblickliche Kauflust vorlag. Auf Grund meiner Aufzeichnungen sind nur 8% der eingetragenen Kunden auf Grund der Benachrichtigungen nicht zum Kauf erschienen. Auch

