

Gleichgültigkeit und **U**nhöflichkeit, die unangenehmsten Verkäufer-Untugenden.

Wie sie die „Kaufatmosphäre“ zerstören.

Gelegentlich der im vorhergehenden Kapitel erwähnten Umfrage bei den Kunden wurden als unangenehme Verkäuferereigenschaften, die den Kunden am meisten mißfallen, Gleichgültigkeit und Unhöflichkeit bezeichnet. Nicht mit Unrecht! Aber nicht nur die Kunden haben unter diesen Untugenden zu leiden, sondern letzten Endes trägt das Geschäft den dauernden Schaden davon; denn die Kunden können sich gegen ihnen nicht zusagende Behandlung dadurch schützen, daß sie Geschäfte, in denen sie gleichgültig und unhöflich bedient werden, ohne zu kaufen verlassen und künftig überhaupt meiden. Der Schaden, den gleichgültige und unhöfliche Verkäufer anstiften, indem sie mit der Zeit den guten Ruf eines Geschäfts untergraben, wird sicherlich von vielen Geschäftsinhabern zu leicht genommen. Sie würden vielleicht erschrecken, wenn sie ihn ziffernmäßig erfassen könnten! Die größten Anstrengungen tüchtiger Verkäufer in einem Geschäft, eine günstige Kaufatmosphäre zu schaffen, müssen vergeblich sein, wenn sie von einigen unhöflichen Verkäufern durchkreuzt werden. Diese Schadenstifter vergegenwärtigen sich vielleicht gar nicht, wie nötig Interesse und Höflichkeit sowohl für einen guten Geschäftsgang als auch für sie selbst sind, und wenn sie doch meinen, keinen Wert darauf legen zu brauchen, dann sollte ihnen die Tatsache recht eindringlich zu Gemüte