

# Kaufhaus Schocken: Wahrzeichen der Moderne?

---

## 2c Kundenbetreuung

Fünfzehn Leitsätze für das Verkaufspersonal des Kaufhauses Schocken

II.

Mehr als die Mitglieder vieler anderer Berufe ist der Verkäufer im Warenhaus an der Regelung lebenswichtiger Bedürfnisse des Volkes unmittelbar beteiligt. Er steht zwischen den aus den Industrie- und Handwerksstätten stammenden Waren und dem Käufer, dessen Kaufkraft gegen

- 5   früher verkürzt ist und der oft sorgenvoll an die Anschaffung für Lebensunterhalt, Kleidung und Hausrat geht, weil er unter vielen drängenden Bedürfnissen das dringendste zu wählen hat. Durch einen ungünstigen, einen falschen Kauf kann sein Wohlergehen für Wochen und Monate beeinträchtigt werden.

III.

Die Aufgabe des Verkäufers ist leichter oder schwerer, je nach der Einstellung des Käufers, der vor ihm steht, und je nach der Beschaffenheit der Ware, die hinter ihm für den Konsum bereit liegt.

- 10   Vor dem Verkäufer im Kaufhaus Schocken stehen keine spröden zurückhaltenden Menschen, die er neu zu gewinnen hat, sondern zum Kauf geneigte, durch ihre günstigen Erfahrungen bei früheren Käufen zufriedene Kunden, die die Waren des Kaufhauses Schocken oft erprobt haben, dem Hause eine treue Anhängerschaft bilden und besonderen Leistungen des Hauses mit größerer Lebensreife und Erfahrung zu würdigen verstehen als mancher junge Angestellte.

- 15   Hinter dem Verkäufer im Kaufhaus Schocken liegt ein gepflegtes Warenlager, bei dessen Zusammenstellung eine reiche fünfundzwanzigjährige Erfahrung angewendet worden ist. Die stärkste Stütze für den Verkäufer sind die Waren selbst, die unter Prüfung der technischen Leistungen der Industrie und nach steter Überwachung des Marktes eingekauft und nach den Bedürfnissen des Verbrauchs zusammengestellt sind.

- 20   Das Bewusstsein, daß jedes Stück, das man dem Käufer vorlegt, ihn zufriedenstellen kann, weil es das beste in der Art und im Preise ist, schafft die glückliche Voraussetzung für eine sachliche und erfreuliche Arbeit im Verkauf. (...)

IX.

Der Verkäufer soll niemanden bevorzugen. Die Kunden werden es wohltuend empfinden, daß jedem die gleiche Aufmerksamkeit zugewendet wird, gleichviel, ob er große oder kleine Einkäufe

- 25   macht.

Kleine Käufe heute und Zufriedenheit, bringen morgen den großen Kauf und ein Kunde, der wiederkommt, ist mehr als zehn Käufer, die ausbleiben. Der treue Kunde mit seinem kleinen Bedarf ist wichtiger als der einmalige Käufer großer Stücke. (...)

30 XV.

Im neuen Einzelhandel liegt die Verkaufstätigkeit zum großen Teil in den Händen der weiblichen Angestellten. Für sie trifft alles, was hier gesagt ist, besonders zu.

35 Junge Mädchen und Frauen bringen für den Verkäuferinnenberuf eine natürliche Gabe mit. Dieser Beruf gehört deshalb zu den glücklichsten für das weibliche Geschlecht. Was könnte ihm besser anstehen, als die Aufgabe, in einem wohlgeordneten Hause Käufer in der rechten Weise zu beraten.

Aus Schocken-Hauszeitung, Juli/August 1926, in: Das Kaufhaus Schocken im Jahre 1926. Vorträge, Ansprachen und Leitsätze aus früheren Schocken-Hauszeitungen, Nürnberg 1952, S. 26-30.

## Aufgaben

1. Stelle dar, wie das Kaufhaus Schocken mit seinen Kunden umgehen möchte.
2. Erkläre, inwiefern der Schreiber der Leitsätze auf soziale Ungleichheiten bei seiner Klientele eingeht.
3. Erörtere, inwiefern das Kaufhaus Schocken in Stuttgart als modern betrachtet werden könnte.