

Leser berichten

Der Kunde ist König wirklich?

Walter Fangl, SYWA

Seit fast 20 Jahren bin ich nun im Verkauf tätig - und ich liebe es. Vorweg - verkauft wird nur, wovon ich selbst überzeugt bin.

Oft - leider zu oft - bemerke ich, daß ein Verkauf nur an einer Kleinigkeit, an einer falschen Reaktion, Bemerkung oder dem fehlenden 'persönlichen Kontakt' - ich nenne das die 'fehlende Chemie'- scheitert. Von den 'schiefen Tagen' an denen man selbst links aufgestanden ist und miese Stimmung verbreitet noch nicht gesprochen.

Das Wichtigste ist der persönliche Kontakt. Der kann in Sekunden vorhanden sein. Ist im Laden bei den Mitarbeitern - und/oder gerade bei einem Verkaufsgespräch positive, lockere und eventuell lustige Stimmung, so steckt dies eventuell wartende Kunden positiv an. Genausogut färbt aber ein Streitgespräch negativ ab.

Ich unterstelle einmal, daß der Verkäufer (der Händler) alles daran setzen wird, sich (das Geschäft) als um-Kunden-bemüht zu präsentieren. Auch Kulanz ist damit gemeint.

Leider gibt es aber eine Gruppe von Konsumenten, die Leistung und Service fordert, ohne selbst fair zu sein. Hier einige Vorkommnisse:

- Ein junger Mann erscheint und verlangt Hilfe zur Softwareinstallation eines neuen Druckers, der natürlich wo anders gekauft wurde. Der höfliche Hinweis, doch beim Geschäft zu fragen wo gekauft wurde, wird mit Beschimpfung quittiert und er werde nie mehr bei uns etwas kaufen.
- Ein Kunde kauft ein Mainboard, erscheint zwei Tage später und bemängelt verbogene Kontakte im ISA-Slot. Erst nach 20 Minuten gibt er zu, diese selbst verbogen zu haben; trotzdem sei es unser Fehler, denn die Karte ging viel zu streng in den Slot
- Ein Kunde kaufte einen Flachbettscanner - er war unfähig diesen zu installieren oder zu verwenden. Trotz Austausch, Installationshilfe war erst ein vom Kunden mit Rechtsschutz angestregtes Verfahren mit Sachverständigen notwendig, unsere Meinung zu bestätigen.
- Ein Kunde kauft eine Festplatte, läßt diese vor unserem Geschäft fallen (wird aber von einem meiner Mitarbeiter beobachtet). Am nächsten Tag verlangt dieser Kunde einen Garantietausch der Festplatte.

Unsere Reaktion ist nun sehr einfach: Alle PC-Komponenten, also Einzelteile, erhalten unsere Garantie/Gewährleistung nur dann, wenn diese auch von uns in ein System eingebaut werden. Für den Einbau verrechnen wir unsere Zeit. Einzelteile = Ersatzteile separat gekauft können bei uns getestet werden.

Jene Kunden, die günstiger (also ohne Bezahlung des fachgerechten Zusammenbaus) ein PC-System erhalten wollen, sollen auch für den eigenen Zusammenbau haften. Dies gilt auch für Kunden mit Fachkenntnissen, denn gerade diese sollten besser wissen, welche Aufwände und unternehmerische Risiken ein Gewerbebetrieb in unserer Branche erfüllen muß.

Wenn sich ein Kunde für 20 PC-Teile den billigsten Händler pro Teil rauspickt, das System zusammensteckt und sich nachher wundert, daß es nicht funktioniert und nun dem kleinsten der betroffenen Händler mit Konsumentenschutz und Rechtsschutz droht, weil das PC-System nicht funktioniert- dann ist das nach meiner Meinung kein Sachverhalt im Sinne eines Garantieanspruchs.

Ich hoffe, daß meine Branchenkollgen ebenfalls unsere Vorgangsweise anwenden, denn damit wird der Mißbrauch mit Garantie bzw. Gewährleistung bald ein Ende finden.

Zu guter letzt haben wir noch die fordernden Kunden:

Faxrundschriften (fotokopiert mit eingetragem Firmenkopf) mit klar definierten Markenbezeichnungen aller PC-Einzelteile, Forderung nach Detailprospekten, Detailpreisen, schriftliches Anbot, 3 oder gar 5 Jahre Garantie, vor Ort Installation, freie Zustellung.

Bundes- oder Landesinstitutionen vergeben Ausschreibungen (sicher korrekt nach ÖNORM), die man käuflich zu erwerben hat (steht das auch in der ÖNORM?) mindestens 1-3cm Ausschreibungsbedingungen, Teststellungsforderung, dann darf man auch noch nachweisen, daß es keine Schulden beim Finanzamt gibt und letztendlich - wenn du geliefert hast - darfst noch warten ... und ... und ...

Durch diese Vorgehensweise entsteht dem Bund/Land - und damit uns Steuerzahlern - ein gewaltiger Schaden. Es kommen durch diese Praxis meist nur die ganz Großen zum Zug. Der Zeitspanne zwischen Ausschreibung bis zum tatsächlichen Kauf der Systeme bedingt, daß der Kunde (Bund oder Land) auch größtenteils neue 'alte' Technologie, die zum Zeitpunkt der Lieferung schon schwer vom Lieferanten aufzutreiben ist.

Wir reagieren auf solche Forderungen / Ausschreibungen nicht mehr - es wäre schön, wenn das Schule macht. □

Salzburger FIDOianer

Wolfgang Angermüller, 2:315/1

Bis vor einem Jahr war das gesamte Bundesland Salzburg nur mit einer einzigen Mailbox in der Landeshauptstadt gesegnet und diese war völlig "netzlos". Es war kein einziges privates Netz vorhanden, und an den meisten Schulen konnte man mit dem Wort Modem noch nichts anfangen. Und das, obwohl Salzburg mit seiner zentralen Lage die besten Voraussetzungen für einen Netzknoten hatte. Im Jänner 1993 besorgten sich zwei damals 16-jährige 2400 bps Modems, um einmal in die Welt der DFÜ zu schnuppern. Diese zwei waren Stefan Klösch (heute 2:315/4) und ich. Schon bald lernten wir FIDO kennen, und mit der ersten Telefonrechnung änderten wir auch unsere Baudrate auf 16800 bps. Nun wurde die erste Netzmailbox in Salzburg eröffnet, und auch die Post erwies sich als gnädig und installierte die neue Telefonleitung relativ schnell. Jetzt stand einem 24-Stunden-Node nichts mehr im Wege. Da in Salzburg ja fidomäßig noch nichts los war, mußten wir nach Oberösterreich ausweichen. Im August 93 hatte sich noch ein Salzburger Fidoianer zu uns gesellt, und unser Region Coordinator Werner Illsinger fragte mich, ob ich nicht lust hätte, das Salzburger Fidonetz 315 zu managen. Von der Idee waren wir alle begeistert und 2 Wochen später stand in der Nodelist zum ersten mal das 315er Netz. Von diesem Zeitpunkt an begannen wir zu expandieren. Die ersten Schulen meldeten ihr Interesse an und auch die Userzahl stieg rapide. Mittlerweile gibt es 8 Nodes, zahlreiche Points und über 300 Salzburger User, die die Vorteile von Fido nutzen. Interessant ist, daß sich die gesamte Mailboxaktivität im Flachgau abspielt. Südlich von Golling ist abermals Niemandland für Mailboxuser. Die zahlreichen Netztreffen trugen dazu bei, daß sich die Leute näher kennenlernten und wir zu einer wirklich guten Gemeinschaft zusammengewachsen sind und es noch nie zu schwerwiegenden Problemen kam. Und wir hoffen alle, daß es so bleibt und wir noch zahlreiche User, Points und Nodes in unserer „großen Familie“ begrüßen können. □



NAUFGANGA

➤ 11