

# Skuteczna metoda odstraszenia klienta „Pani nie wie sama, co chce kupić...”

Klientela nie jest złem koniecznym, ale początkiem powodzenia

Jedną z naszych czytelniczek opowiedziała nam, co następuje:

— Kilka dni temu robiąc zakupy na nowe gospodarstwo, które sobie zakłada, m. in. weszła do jednego z największych sklepów żelaznych na placu Teatralnym. Tam zwróciła się do jednego z ekspedjentów, prosząc o pokazanie garnków kuchennych. Zaczęła, że prosi o garncezek niski z dwoma uszami. Ekspedjent spojrział na nią, przyniósł szereg grnków wysokich o podwójnych uszach i zaczął demonstrować przed klientką. Ta powtórzyła, że prosi o garncezek niski. Wtedy ekspedjent odpowiedział z oburzeniem:

— Pani nie wie sama, co chce kupić. Nie chodzi pani o garncezek, a o rondel.

Oczywiście klientka nie wiedziała, że w nomenklaturze towarowej sklepów żelaznych, tego typu garncezek nazywa się rondlem. Kiedy wybrała już odpowiedni sprzęt, kuchyń i zapytała o cenę (przyczem należało zaznaczyć, że musiała prosić ciągle o demonstrowanie nowych naczyń, gdyż sam ekspedjent nie uważał za stosowne zapoznać klientki z towarem), spytał o cenę.

— Trzy osiemdziesiąt kosztuje — powiedział ekspedjent. A na uwagę, że to dużo, dodał: — Gdyby ten garncezek kosztował 1 złoty osiemdziesiąt, to pani pewnie powiedziała by także, że za drogo i chciałaby także zniżki. U nas ceny są stałe, żadnych obniżek nie ma.

Oczywiście, klientka poszła do innego sklepu, gdzie nabyła identyczny garncezek za 2 zł. 40 gr., załatwiając przytem sprawunek na siedemdziesiąt parę złotych. Postanowiła sobie przytem omijać sklep z nieuprzejmym sprzedawcą jaknajdalej.

## ZDOBYWANIE ODBIORCY

Uciekliśmy się tu do przykładu, ponieważ jest on typowym i osoba udzielająca nam informacji zasługuje w pełni na wiarę. Przypuszczamy, że kierownicy sklepu nie orientują się w ten sposób, jak personel wykonuje ich zlecenia i jak czynnie prowadzi propagandę odstraszenia klientów, mimo że jakoś towarów dostarczanych przez tę firmę uważana jest za wysoką, a przedmioty jej wyrobów za pierwszorzędne.

Zagranicą tego rodzaju wypadki w jakimkolwiek większym mieście handlowym byłby nie do pomyślenia. Przeciwnie. Często można się spotkać z nadmierną uprzejmością ze strony sprzedawców, którzy nie tylko klientowi do radzą wybór towaru, wyjaśniają jego zalety, pokazują towar o większych walorach od oglądanego, ale również potrafią dostarczyć klientowi żądanych informacji, co do odnalezienia jakiegos nieznanego mu miejsca, wskazania źródeł zakupu innych towarów, pomocy w odesłaniu do domu na wet w wypadkach, gdy cena towaru nieuzasadnia takiej troskliwości, a wszystko to dlatego, aby klient odczuł istniejący między nim a sklepem kontakt, aby nabrał zaufania do sprzedającego, by wreszcie stał się jego stałym odbiorcą. Jest to, jak mówią fachowcy, najlepsza reklama — uprzejmość znakomicie się opłaca.

## ZMORA NASZEGO HANDLU

Nasz handel detaliczny jest dopiero w powijakach. Ciężko na nim jeszcze zmora handlu żydowskiego z jej nawykami, fałszywym taksowaniem towarów, polcaniem tandety jako rzeczy w dobrym gatunku, niepotrzebną czobotnością przed klientem, złapaniem go, jak to można w Warszawie obserwować na ulicy Miodowej za ubranie i w ten sposób wiązanie do sklepu za drobne machinacjami, zatajanie ukrytych wad towaru, umyślnym przecenianiem, aby było później z czego obniżyć itp. nie mówiąc już rzecz prosta, o fałszywym pośrednictwie handlowym i możliwie dużym ściąganiu z klienta, ile się tylko da.

## MÓWIĄ LICZBY

Handel polski, szczególnie handel detaliczny, musi nabrać włas-

nej fizjonomii i wyrobić sobie własne, dobre imię. Jeżeli weźmiemy sprawdzone dane publikowane przez naszą prasę gospodarczą, a dotyczącą ankiety przeprowadzonej przez Wyższą Szkołę Handlową w Stuttgarcie, to otrzymamy ciekawe dane. Tak np. że klient woli pewne towary nabywać nie w większych przedsiębiorstwach (np. w domach towarowych, czy sklepach składowych), ale w sklepach detalicznych. Jak się kształtują te liczbowe dane, przejrzymy.

A więc przy kupnie jarzyn klient woli sklep detaliczny w 82 procentach, przy kupnie artykułów żywnościowych w 78 (ten sam procent przy artykułach tytoniowych). Przy artykułach skórzanych 71 procent, toaletowych 63, bieliźnie 67, artykułach gospodarstwa domowego 65, artykułach piśmiennych 63. Wyjątkowo prawie przy takich zakupach, jak zabawki, towary galanterijne i pończochy, klienci uciekają się do zakupu w sklepach wielkich jak domy towarowe lub sklepy fabryczne.

Liczyby podane należy brać tu z pewną względnością. Przedewszystkiem, ponieważ nie są to liczby z Warszawy, ani nawet z jakiegokolwiek miasta Polski, a dotyczą środowiska, w którym domy towarowe i sklepy są w dużej ilości i łatwo dostępne dla szerokiej klienteli, co u nas należy do rzadkości. W naszych warunkach więc zaspakajanie potrzeb klienta w sklepach detalicznych, wyrażałoby się w jeszcze wyższym procencie, niż przytoczony tu dla poszczególnych form zakupu. Stąd waga handlu detalicznego i konieczność działania

jego w ten sposób, aby spełniał on należycie swe zadanie, eliminując coraz bardziej te formy handlu, które są niekorzystne go spodarczo (np. handel z pomocą grup pośredników) lub wręcz szkodliwe.

## 32 PROC.

Bardzo ciekawie wypadną metody, na które wskazała publiczność w cytowanej już wyżej ankiecie. Jeżeli chodzi o czynnik skłaniający klientów do korzystania z usług poszczególnych sklepów detalicznych. Tylko 42 procent klientów korzystało z usług tych sklepów z przyzwyczajenia, aż 32 procent ze względu na lepszą obsługę, 26 procent ze względu na położenie.

Spółród klientów składających się na owe 32 procent, kupujących ze względu na dobrą obsługę, czwartą część kupowało w sklepach detalicznych ze względu na fachową znajomość osób obsługujących, jedna czwarta ze względu na lepsze doradzenie klientowi, a połowa ze względu na większy wybór i różnorodność towarów, na znajomość klienta przez sprzedającego a przez to i ze względu na możliwość lepszego zaspokojenia indywidualnych gustów oraz ze względu na dobre doradzenie przez sprzedającego.

Widać więc, że klientowi nie chodzi tylko o to, aby był obsłużony, ale aby był dobrze obsłużony, by z nabytego towaru mógł być całkowicie zadowolony. Kupiec więc musi być doradcą klienta, w przeciwnym razie staje się wrogiem własnego interesu, otwierając drogę konkurencji.

Zawodowe organizacje kupieckie powinny zwrócić na to nale-

żytą uwagę, a właściciele sklepów zmienić swoją metodę traktowania klienta, jako zła koniecznego. Rzecz prosta, odnosi się to nie do ogółu sklepów i nie jest zarzutem skierowanym ku kupiectwu detalicznemu, ale ku tym, niestety, bardzo licznym firmom, które o tym kardynalnym obowiązku zapomniały.

## Mieszkania bez odstępnego... 3 pokoje za jedne... 200 zł. plus remoncik 1.000 zł., lub kaucyjka 3-miesięczna

Przerzucając ogłoszeniowe szpalty pism codziennych odnosi się wrażenie, że mieszkań w Warszawie jest dużo i to po względnie przystępnych cenach. Treść ogłoszeń jest pod tym względem niezwykle zachęcająca.

Ale, zaczniemy od początku. Mieszkam pod Warszawą, powiedzmy w Rembertowie, choć pociągów jest dużo, to jednak praca, a szczególnie nocna, układa się w ten sposób, że nie można zdążyć na ostatni odchodzący z Warszawy pociąg. Mówię tedy do żony, — „Szukamy mieszkania w Warszawie”.

— Dobrze, szukajmy!...

Skupujemy stopy gazet — wertujemy ogłoszenia. Brawo, mieszkań są i to bez odstępnego; komorne niezbyt wygórowane, idziemy oglądać lokale.

I tutaj zaczynają się męki Tantalusa.

Mieszkanie trzypokojowe, przy ul. Wspólnej, drugie piętro, łazienka, wejście ładne... Mieszka-

Warszawski Sąd Okręgowy powołał w charakterze biegłych w głośnym sporze o prawo autor- skie do rękopisów Norwida, który toczy się pomiędzy b. ministrem Sztuki i Kultury Zenonem Przesmyckim - Mirjamem a prof. Piniem, biegłych spośród znanych literatów i pisarzy. Profesorowie Kleiner i Chrzanowski, oraz pi-

sarz Miłaszewski wydać mają opinię czy wydawnictwo prof. Pinięgo stanowi naruszenie praw Mirjamy - do rękopisów Norwida. Głośny ten proces literacki, który stał się już powodem dalszych procesów, rozpatrzony będzie przez Sąd Okręgowy w Warszawie w dniu 21 b. m.

nie... nie tego właściwie mieszkaniem nazwać nie można: Ścian obdrapane, w murze dziury, podłoga powyrwana, jednym słowem obraz nędzy i rozpaczy!

Robi nam się zimno, ale pytamy odważnie administratora:

— Jakże komorne miesięczne?

— 200 zł.!

— No, ale remont, oczywiście, panowie przeprowadzą?...

— Nie, proszę pana, remont na koszt lokatora...

— Co, to kpiny z ludzi: 200 zł. komorne i jeszcze remont, w którym trzeba wpakować przeszło 1.000 zł.

— Ha, trudno, jeżeli państwu nie odpowiada — „ja mam czas, ja poczekam”.

Wychodzimy oburzeni. Sądząc z ogłoszeń, zdarzało się, że w granicach do 150 zł. można znaleźć 3-pokojowe mieszkanie z kuchnią i łazienką. Tymczasem... ale idźmy dalej.

— Nowy Świat, 3 pokoje, kuchnia, łazienka, bez odstępnego, — tak brzmiał ogłoszenie.

Idziemy. Istotnie, mieszkanie ładne, odnowione 3 pokoje, łazienka, wygody. Trochę wyssoko — 3 piętro, ale trudno — za punkt świetny. Gospodarz, człowiek miły i kulturalny, ale twardy. Komorne?

— 200 zł. miesięcznie, trzymiesięczna kaucja w gotówce, lub papierach wartościowych, no i normalne komorne mianowicie — recytuje jednym tchem miły gospodarz.

Tableau...

## Kupiectwo zabiega o wyjaśnienie w sprawie wymiaru podatku

Stowarzyszenie Kupców Polskich wystąpiło do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych o autorytatywne wyjaśnienie przepisów podatku komunikacyjnego od zysdów. Przepisy te szczególnie na terenie Warszawy narstępczą lizne wątpliwości. Statut podatkowy samorządu stołecznego wymienia bowiem tylko wyraźnie urządzenia reklamowe, które zawiera-

A, więc ni mniej, ni więcej tylko trzeba przygotować 800 zł. w gotówce, by móc się wprowadzić. Ale skąd wziąć tyle gotówki? Z pensji miesięcznej, ani rusz, pożyczyc dzisiaj 800 zł. — nieosiągalne. A w dodatku komorne 200 zł. miesięcznie. Rozpacz...

— A, może coś taniej będzie — próbuję nawiązać rozmowę z gospodarzem...

— U nas ceny stałe. Prix fixe. Mowy nie ma. To przecież punkt — Nowy Świat...

I znów wychodzimy z kwitkiem. Znow spaliło na panewce. Bo choć odstępnego niema, jest zato kaucja trzymiesięczna i komorne... 200 zł. Jak tu mieszkać w Warszawie, gdy się ma skromną pensję?...

Oglądamy jeszcze trzy lokale trzypokojowe bliżej lub dalej śródmieścia. Warunki wszędzie podobne. Jeżeli nie kaucja, to remoncik, jeżeli nie remoncik, to komorne zgóry za 6 miesięcy i t. p. Owszem, trzeba sprawdzić, czyżby przypadek — były 3-pokoje, na Nowym Świecie, ale za normalne komorne, ale za to komorne... 220 zł. Jedziemy zmęczeni do Rembertowa, a czarne myśli oplatają nam głowy. Co robić?

Po drodze, wpadam na genialny pomysł z uśmiechem zwracam się do żony:

— Nie traćmy nadziei, może coś się znajdzie na przedmieściach, na Pradze, tam lokale tańsze...

— Dobrze, nie traćmy nadziei, jutro idziemy na Pragę...

Ale, o tem jutro! (m.)

## WYNAJMUJĘ LETNIŚKO

## W Świdrze drogo — w Otwocku jeszcze drożej Huśtawka cen w Świdrze i bołączki Otwocka

Linia letniskowa Falenica — Józefów — Świder — Śródborów — Otwock była zawsze jedną z najbardziej przepięknych i zarazem najdroższych. Rozległe lasy sosnowe, suchy, leczniczy klimat, wreszcie niewielka stosunkowo odległość od stołecznego przyciągały rok rocznie olbrzymie rzesze miłośników, spragnionych wypoczynku i słońca.

Korzystne warunki zdrowotne okolic Świdra i Otwocka były połączonym magnesem. Z drugiej strony jednak wygórowane ceny mieszkań i pensjonatów działały odstraszaająco. Za letniska w Józefowie czy Świdrze płacono się zawrotne sumy, pensjonaty pobierały ceny niejednokrotnie wyższe od cen w pensjonatach nad morzem, czy nawet zagranicą. Mimo to, o każde ładniejsze mieszkanie trzeba było staczać istną walkę, zamawiać je i zadatkować przynajmniej pół roku wcześniej.

W pierwszych latach kryzysu — ogólny spadek frekwencji w letniskach podmiejskich musiał oczywiście wpłynąć na postomienie apetytów właścicieli świderskich czy otwockich will. Niemniej okazuje się, że ceny w tych osiedlach utrzymują się na poziomie wyższym, niż w innych letniskach podwarszawskich, a nadejście linii Świder — Otwock charakter „arystokratyczny”. Arystokratyczny oczywiście ze względu na ceny, a nie luksusowo urządzeniu czy komfort...

## RÓJ POŚREDNIKÓW

Nową, gładko wyasfaltowaną szosę, wzdłuż miedzeszyńskiego walu nad Wisłą ciągną szumem wozy spiętrzone meblami, pierzynami i garnkami — niezawodny znak, że pielgrzymka letniskowa w kierunku Świdra i Otwocka mimo wczesnej pory i chłodnych jeszcze dni już się rozpoczęła.

Ogromne obszary nieskazitelnie białego piasku i wspaniała wspaniałość Świdra pod sosnowym lasem zmuszają, że zbliżamy się do największego osiedla tej trasy — Świdra. W willach świderskich może znaleźć pomieszczenie około 60 rodzin, nie licząc pensjonatów, które rozporządzają przeważnie kilkunastu pokojami.

Zaledwie wkrocza się w obręb świderskiego lasu, gdzie przeświecają przez drzewa drewniane i murowane wille z werandami — jest się odrazu oazą przez zgrają chłop-

ków, którzy natrętnie ofiarowują swe usługi przewodników. Każdy zachwala jak może ten lub ów pensjonat, orientuje się doskonale, gdzie i jakie są ceny, jakie warunki mieszkaniowe, kto, kiedy i gdzie wynajął mieszkanie.

## WE WSI ŚWIDER NAJTANIEJ

Po doświadczeniach w Zielonce i Jabłonie, gdzie można było dostać bardzo ładny pokój z kuchnią i werandą już za 80 — 100 zł., ceny mieszkań w Świdrze wydają się bardzo wygórowane. Jeden pokój z kuchnią w willi prywatnej kosztuje od 180 do 240 zł., dwa pokoje z kuchnią ceną przeważnie około 300 zł. Właśnie przed kilku godzinami wynajęto dwa duże pokoje z kuchnią za wysoką, jak na kryzysowe czasy, sumę 375 zł.

To już górna granica cen świderskich, ale letnicy bowiem, którzy przyjeżdżają tu już od kilku lat i znają stosunki świderskie, potrafią urządzić się taniej, wynajmując letnisko u chłopca. Wiesz Świder położona pod lasem w pobliżu rzeczki, otoczona owocowymi ogrodami, wygląda niewiarygodnie malowniczo, niż luksusowe wille „arystokratycznej” letniskowej dzielnicy w gębi lasu. Chłopskie chaty, estetyczne i porządne, nie wyglądają wcale gorzej od pensjonatów pokojów, a kosztują znacznie taniej. Przeciętnie żądają za nie 150 zł. za sezon (pokój z kuchnią) — przytępił jeszcze chłopi skłonni są do uciepstw. Wzrost w tym roku jeszcze niewielki — jak wszędzie zimna wiosna działa odstraszaająco. Mimo to właściciele domów pełni są optymizmem — gdy nadejdzie pełny sezon pewnością wszystkie wille będą wynajęte. Niema tygodnia, by nie sprzedawali się 3 — 4 rodziny. Ci wczesniejsi letnicy — to stali goście Świdra, którzy nie wyobrażają sobie, by można było spędzić lato gdzieś indziej, i jeżdżąc z małymi dziećmi już w połowie maja.

Kryzys najbardziej może odbił się na cenach pensjonatowych, koszt bowiem dziennego utrzymania i mieszkani waha się obecnie od 5 do 8 zł. dziennie. Jeśli przypomnieliśmy, że kilka lat temu ceny te wahały się od 12 — 16 zł., przekonamy się, że różnica ta jest olbrzymia.

## W OTWOCKU

W Otwocku letnisko do wynajęcia właściciel nima — co zresztą jest

zrozumiałe, gdyż rodziny, posiadające małe dzieci, t. j. główna klientela letnisk, boją się przyjeżdżać tutaj, gdzie, jak mówią, „bakyle gruźlicy unoszą się w powietrzu”. Istnieją tylko liczne pensjonaty oficjalne i tajne. Co jest przerażające, to to, że 99 procent stałej i napływowej ludności Otwocka stanowią żydzi. Na 86 pensjonatów, istniejących w Otwocku, zaledwie kilka jest chrześcijańskich, reszta należy do właścicieli żydów.

Ceny pensjonatowe w Otwocku prawdopodobnie ze względu na jego bliskość leżnicze, są jeszcze wyższe niż w Świdrze, wahają się bowiem od 6 — 15 zł. dziennie. Istnieje jednak szereg domów prywatnych, które prowadzą t. zw. „ciche” pensjonaty: pozornie wynajmują tylko mieszkanie „kuchyni” i „znanym” i stołują ich gościnie „kuchyni” płaci za „gościnność” 4 — 5 zł. dziennie, a więc taniej niż gdziekolwiek indziej, właściciel domu unika liczących świadczeń i podatków, należnych na pensjonaty, istniejące oficjalnie — i obie strony są zadowolone.

## SMUTNA STRONA MEDALU

Mieszkańcy Otwocka narzekają na fatalne warunki sanitarne tego miasta, warunki, które nie ulegają od lat żadnej poprawie, mimo wysiłków miejscowego Magistratu. Otwock dotychczas jeszcze nie posiada kanalizacji, zresztą przeprowadzenie sieci kanalizacyjnej jest właściwie prawie niemożliwe: wille otwockie porozrzucone są w dużych odległościach jedna od drugiej i koszt kanalizacji, jaki przypadłby na każdego właściciela byłby niewspółmiernie duży. W teorii mówi się, że kanalizację trzeba zrobić, w praktyce zaś... wysława się nieczyściwości na pastę płacę i zatrudnia w ten sposób powiatowe sądownie mieszkanie.

Również w zakresie wykoonywania przedsięwzięcia sanitarnych co do handlu mlekiem, pieczywem i t. p. notuje się karygodne niedbalstwo. A temu chyba można zapobiec bardzo niewielkim kosztem. Z poczyni Magistratu otwockiego, zasługujących na pochwałę, wymienić należy wykonanie zakładu hydropatycznego w podziemiach Kasy, zapotrzebowanie w najnowocześniejsze urządzenia: zakład ten zostanie uruchomiony już w bieżącym sezonie letnim.

A. Orz.

## Pierwszy proces polityczny O.N.R. przed Sądem Najwyższym

Izba I karny Sądu Najwyższego otrzymała szereg skarg kasacyjnych w sprawie wyroków, zapadłych w procesach osób, oskarżonych o przynależność do rozwijanego przez władze administracyjne Obozu Narodowo-Radykalnego. Na dzień 15 czerwca

ca Sąd Najwyższy wyznaczył sprawę adw. Witolda Rejszowskiego, który skazany był początkowo na półtora roku więzienia, zaś w drugiej instancji na 10 miesięcy więzienia.

## Burze i śnieżyce w całej Europie

### W Anglii

LONDYN, 17. 5. (ATE). Również w Anglii południowej spadł dzisiaj śnieg. W Londynie gwałtowna burza śnieżna spowodowała przerwę w komunikacji. W Anglii środkowej do oczyszczenia niektórych dróg musiano użyć płgów śnieżnych. Zawody sportowe, wyścigi konne, mecze tenisowe i t. d. zostały odwołane.

### W Tyrciu

WIEDEN, 17. 5. (ATE). W Tyrciu spadł śnieg, który spowodował utrudnienia w komunikacji. W Innsbrucku zostały uszkodzone przewody elektryczne, skutkiem czego miasto pozostawało kilka godzin bez światła. Dwie la-

winy obsunęły się na tor kolejowy, wstrzymując ruch pociągów na szereg godzin. Na linii Brenneru warstwa śniegu wynosi pół metra. Liczne drużyny robotnicze zajmują się uprzątnięciem śniegu.

### W Monachjum

BERLIN, 17. 5. (PAT). Niezwykła zniżka temperatury w całym Niemczech dała się najbardziej odczuć w Bawarii. Z Monachjum donoszą, że dziś od godziny 9-rano leży w całym mieście śnieg. Robi to niesamowite wrażenie, gdyż wszystkie drzewa i krzewy stoją już w pełnej zieleni. Podobnej temperatury nie pamięta Monachjum od dziesiątek lat.