

Zeitschrift: Am häuslichen Herd : schweizerische illustrierte Monatsschrift
Herausgeber: Pestalozzigesellschaft Zürich
Band: 51 (1947-1948)
Heft: 13

Artikel: Dienst am Kunden und Dienst am Menschen
Autor: E.Br.
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-669035>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 16.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Dienst am Kunden und Dienst am Menschen

Woran denken die Geschäftsleute, wenn sie vom Dienst am Kunden sprechen?

Einmal an die gute Qualität der Waren. Der Kunde soll für sein Geld rechte Ware bekommen. Zweitens spielen gute Einkaufsbedingungen eine Rolle. Der Kunde soll möglichst wenig Zeit mit Warten verlieren müssen, es soll ihm im Einkaufslokal wohl sein, die Ordnung, Sauberkeit, Helligkeit ihn ansprechen. Auch wird seinem Bedürfnis, freundlichen, aufmerksamen, geduldigen Verkäuferinnen gegenüberzutreten, voll Rechnung getragen. Vielleicht besteht, wenn das Geschäft groß genug ist, ein besonderer Zustelldienst, so daß die schweren Taschen und Körbe nicht selbst von den Frauen heimgeschleppt werden müssen. Auch was das Zahlen anbelangt, können Erleichterungen geschaffen werden. Man beharrt nicht streng auf Barzahlung, wenn diese aus irgend einem Grunde einmal nicht erfolgen kann. Als dritten Punkt des Dienstes am Kunden erwähnen wir die Preisgestaltung. Nicht nur der guten Qualität wird größte Aufmerksamkeit geschenkt, sondern diese soll auch zu einem billigen Preise abgegeben werden. Man sucht mit günstigen Preisen oder einem Rabattmarkensystem einer großen Bevölkerungsschicht, die nicht über große Geldmittel verfügt, entgegenzukommen. Dienst am Kunden ist viertens auch eine absolut saubere Geschäftsführung. Es kann den Kunden nichts mehr erbittern, als am Gewicht und Geld betrogen zu werden. Er wird das Geschäft, das sich einer Unehrlichkeit schuldig gemacht hat, nicht mehr betreten. Dienst am Kunden erweist sich nicht nur an dieser Stelle, sondern auf der ganzen Linie, auch als Dienst am eigenen Geschäftsinteresse. Man will sich einen großen Kreis von Kunden gewinnen und diese festhalten. Denn jedes Geschäft ist davon abhängig, daß es läuft.

Ein weiterer fünfter Punkt des Dienstes am Kunden — er hat uns zum Niederschreiben dieser Gedanken veranlaßt — berührt die Anpreisung von billigen Genußmitteln, die zur Fri-

stung des Lebens nicht notwendig sind, wie Konfekt, Patisserie u. a. m. Wir sind voll der Ueberzeugung, daß die armen Leute so gut wie die Reichen am Lebensgenuß Anteil haben sollen und sich wie jene etwas Gutes leisten dürfen. Und trotzdem drängt sich die Frage auf: Ist Dienst am Kunden in diesem Fall auch immer Dienst am Menschen? Oder handelt es sich dabei praktisch um sich entgegengesetzte Strebungen und Tendenzen?

Wir müssen dartun, was wir unter Dienst am Menschen verstehen. In der höchsten Bedeutung verstanden, ist er Unterstützung dessen, was den Menschen recht eigentlich erst zum Menschen macht, Unterstützung des besseren Wesens in ihm, das nach der Erreichung sittlicher Ziele strebt.

Ein sittliches Ziel wird beispielsweise erreicht, wenn ein Mensch trotz der Versuchung, sich einen unerlaubten Genuß zu verschaffen, standhaft bleibt und auf diesen verzichtet.

Es liegt uns ferne, dartun zu wollen, daß es sich bei dem Genuß von Süßigkeiten um etwas Unerlaubtes handle, auf das man um der Sittlichkeit willen schlechthin verzichten müsse. Der Genuß gehört zum Leben, ohne ihn ist es öde und farblos. Wir wollen die gesunde Lebensart, die zwischen Genuß und Verzicht die Mitte hält, nicht antasten.

Was wir aber darstellen wollen, ist die Tatsache, daß es einzelne, nicht zu verallgemeinernde Situationen gibt, in welchen der Genuß von Süßigkeiten eine Schwächung des sittlichen Menschen bedeuten kann. Und in diesem Falle wäre der Dienst am Kunden eine Veranlassung, ihn dazu zu verleiten, daß er die Gewissensforderung preis gibt.

Eine schwer geplagte Mutter kommt in den Laden. Sechs Kinder warten daheim auf Brot; sie weiß kaum, wie es schaffen. Die Not wächst ihr über den Kopf. Der Mann ist invalid und verdient mit Hausieren einen kärglichen Lohn. Das Geld reicht nirgends hin. Wenn sie von den Kindern weg könnte, würde sie waschen und

putzen. Aber das ist im Augenblick nicht möglich. Da einerseits die Not zu groß ist und die Frau anderseits eine labile, leicht beeinflussbare Gemütsart hat, läßt sie sich von den ausgestellten Süßigkeiten gelüsten. Sie beobachtet, wie andere Frauen davon kaufen. Warum nur diese und sie nicht? Arbeitet sie denn nicht auch und verdient irgend eine kleine Wohltat? Warum soll sie immer nur geben und nie etwas für sich haben? Das Selbstmitleid wird so groß, daß sie nicht widerstehen kann und das Brot, das sie den Kindern bringen sollte, vergift. Voll Bier verzehrt sie die lange entbehrten Leckereien. Aber nachher ist sie mißgelaunt, da sie den Kindern nur Suppe und kein Brot auf den Tisch stellen kann. Das Betteln der Kinder, die Unzufriedenheit des Vaters erinnern sie an ihre Schuld und Schwachheit, die man lieber vergessen wollte. Sie schilt auf die Kinder und den Mann, und zu dem Hunger hinzu kommt noch der schmerzende und verzehrende Unfriede. Das soziale Elend ist in diesem Falle vergrößert worden, weil ein Mensch nicht widerstehen und vom Dienst am Kunden profitieren wollte.

Man mag erwidern, daß es sich um einen einzelnen Fall handle, der sich nicht oft wiederholen dürfte und daß der schwache Mensch andere Gelegenheiten zu seinem Fall ergreifen würde, auch wenn dieses bestimmte Geschäft nicht mit billiger Patisserie seinen Kunden zu dienen versucht hätte. Ja, wir müssen es voll zugeben. Es ist ja nie die Sache, die das Unglück herbeiführt, sondern immer der Mensch, der sie zu seinem Wohle anwendet oder zu seinem Verderben mißbraucht. Und dennoch! Wir sehen nicht ganz ohne Sorgen zu, wenn der Dienst am Kunden es schwachen Menschen leicht macht, einer Versuchung zu erliegen. Aus einem einmaligen Erliegen erfolgt oft ein Abgleiten in die Haltlosigkeit. Der Stein kommt ins Rollen und kann nicht mehr aufgehalten werden.

Wir nehmen nicht kategorisch Stellung gegen diese Art, dem Kunden zu dienen. Doch warnen wir vor der Meinung, als sei die Sache ganz harmlos und als sei alles gut, was so scheinend und was den Gaumen kitzelt.

Dr. E. Br.

Frühblumen

Blumengesichtlein	Schauern noch Winde.
An Mauer und Hang,	Kahl steht der Dorn.
Brennend wie Lichtlein	Spätlingsgesinde
Die Wege entlang,	Schläft noch am Born.
Zier auf dem Hute,	Frühblumenlichtlein
Schmuck an der Brust.	Eröffnen den Gang,
Lenz braust im Blute,	Glühn wie Gesichtlein
Pochend vor Lust.	Die Wege entlang.

Jakob Hess

Redaktion: Dr. Ernst Eschmann, Freiestr. 101, Zürich 7. (Beiträge nur an diese Adresse!) Unverlangt eingesandten Beiträgen muss das Rückporto beigelegt werden. Druck und Verlag Müller, Werder & Co. AG., Wolfbachstr. 19, Zürich.