

Erwartungshorizont

2a Architektur

- Hohe Räume, Treppenhäuser, Erfrischungsräume, Buchstaben und Merktettel zur Orientierung
- Möglichkeit der Präsentation
- Funktionalität

2b Neue Wirtschaftsform

Organisation Warenhäuser

- Alles ausgehend von Zwickau
- Alle Artikel werden nach Zwickau geliefert
- Zentralisierung
- Gleiche Preise, gleiche Ware
- Beobachtung des Marktes: Kaufkraft der Besucher, Qualität des Produkts: Schocken Index

Nachteil für die württembergische Industrie

- Keine Möglichkeit, eigene Produkte anzubieten, es sei denn man ist so groß, dass man alle Kaufhäuser beliefern kann

Modern

- Zentralisierung
- Schocken-Index
- Beobachtung der Käufer
- Produkte für alle
- Gleiche Produkte überall

2c Kundenbetreuung

Umgang mit Kunden

- Jeder soll gleich behandelt werden
- Verkäufer an der Regelung lebenswichtiger Bedürfnisse beteiligt
- Zufriedenheit als Ziel egal ob großer oder kleiner Kauf
- Waren in ihrer Qualität sprechen für sich
- Not des Käufers, nicht genug Geld zu haben, wird ernst genommen
- Alle sollen im Kaufhaus Schocken kaufen
- Niemand soll bevorzugt werden

Ungleichheiten

- Jeder wird als Kunde betrachtet
- Verkäufer soll ernst nehmen, dass Kunde nicht unendlich Geld hat
- Waren sind gut in Bezug auf Leistung und Preis
- Akzeptanz dass Kunden mehr Lebenserfahrung haben als Verkäufer
- Unterscheidung zwischen Kunde und Käufer

Modern



- Frauen werden gezielt auch eingestellt
- Warenkontrolle, die für sich spricht
- Sachliche Arbeit beim Verkauf

1.