

Thema: Re: AW: Lust und Frust beim (ver-) kaufen
Datum: 30.04.2011 14:02:47 Westeuropäische Sommerzeit
Von: upe@aol.com
An: alluser@allmail.com

In einer eMail vom 30.04.2011 11:53:32 Westeuropäische Sommerzeit schreibt stefan_Kunde@allmail.com

Hallo,

Ja, die Kunden sind sicher auch keine Engel. Naja, so oft wirds ja nicht vorkommen, dass so was teures verkauft wird oder dass ein Kunde nicht bezahlt. Zumeist ja vorab-Bezahlung. Christian hat mir in der Tat bestätigt, dass alles gut abgelaufen ist bei seinen Bestellungen.

SID ist noch nicht hier, aber ich hoffe, das wird noch. Ist ja auch eine ziemlich große Strecke.

Wie ist der C129 Status? Schon Verpackt?

Danke und schöne Grüße,
Stefan

Hallo Stefan, Hallo Christian

leider hab ich das schon viele viele viele male erlebt. In verschiedenen Varianten.

Einmal hat ein Kunde hier aus der Gegend bei mir eine Floppy 1551 und Zubehör gekauft und kam am Nachmittag wütend wieder und hat einen fürchterlichen Terz gemacht - die Floppy würde nicht funktionieren und er wolle sein Geld wieder haben. **Original - Ton - " Nimm den Scheiß wieder und rück die Knete wieder raus ! "**

Ich hab die Floppy geprüft und sie war tatsächlich defekt. Das Geld habe ich ihm erstattet. Später hab ich dann gemerkt, daß er mir seine alte defekte Floppy zurückgebracht hatte und die neue heile für sich weiter verwendet hat.

Den Trick kannte mein ältester Sohn auch. Wenn man irgendein Teil kaputt bekommen hat oder aus einem anderen Grund zurück geben will so macht man einfach nur innen was kaputt z.B. Fremdspannung auf irgendeinen Eingang - oder innen irgendein Kabel abreißen und gibt das alte Teil dann wegen Garantie zurück.

Entweder man bekommt dann für sein defektes Teil ein neues heiles oder sogar das Geld zurück. Leider klappt es nicht, gleich 2 oder 3 defekte Teile für ein gekauftes zurückzugeben und dann 2 oder 3fach zu kassieren ;-(.

Seitdem archiviere ich alle Verkäufe mit Kundennamen und Gerätenummer und prüfe bei Rückgabe grundsätzlich ob das Gerät auch von mir kommt.

Ein Kunde kam in den 90er Jahren persönlich extra mit dem Zug von Frankfurt hier in den Norden angereist um einige Computer und Floppies zu kaufen. Er kaufte zwei Computer und mehrere Floppies 1551. Hatte dann beim bezahlen aber seltsamerweise nur Geld für eine halbe Floppy (200,00 DM) dabei. Er erzählte mir, er sei ein Beamter bei der Bundesbahn, absolut solvent und er könne es sich überhaupt nicht leisten irgendwelche krummen Dinger zu drehen. Er zeigte sogar seinen Bundesbahn Ausweis. Er würde zu Hause sofort das Geld überweisen. Leider sagte er nicht wohin denn auf das Geld warte ich heute noch.

Auf meine Nachfrage bei der Bundesbahn stellte sich heraus, daß er beim Reinigungspersonal als Aushilfe angestellt war und bereits einen Vormund hatte. Man wunderte sich dort, daß schon wieder Jemand auf ihn hereingefallen war.

Der nächste Trick ist das alte defekte Gerät in das neue Gehäuse zu stecken damit Gerätenummer, mein Label etc. stimmen. Da hab ich dann aber Garantiesiegel drauf die nicht erbrochen sein dürfen oder Kennzeichen innen am Gerät woran ich meine Geräte erkenne.

Und das ist leider häufiger vorgekommen mit Umsätzen von 600 - 800 DM das sind dann 300 - 400 € und das tut dann doch schon sehr sehr weh. Da muß man dann schon sehr lange für arbeiten um die Verluste wieder zu ersetzen.

Sehr beliebt war auch Ware per Nachnahme zu bestellen und das Paket dann nicht anzunehmen weil man es anderweitig billiger bekommen hatte (Flohmarkt) oder es sich einfach anders überlegt hatte. Dann bekomme ich zwar die Ware zurück muß aber u.U. für einen Warenwert von 10 - 20 € Versandkosten für hin und zurück für insgesamt über 30 € bezahlen. Das ist dann auch nicht so prall.

In den neuen Ländern von Deutschland (wir sagen Ossiland) war das für unsere Kunden eine Zeit lang noch besser. Die Post wußte damals (kurz nach der Vereinigung) noch nicht wie man eine Nachnahme zustellte. Die lieferten einfach das Paket ab und vergaßen den Betrag zu kassieren. Dann begann das Drama mit der Post und dem Kunden für uns das Geld ranzubringen. Keiner fühlte sich dafür zuständig und der Kunde rieb sich das Fäustchen.

Das Gleiche gilt auch für den Wunsch die Ware per Brief oder per Päckchen zu versenden weil das billiger ist. Der Post macht das kein Problem. Bloß wenn das nicht ankommt kommt Frust auf allen Seiten auf. Die Kunden und wir sind frustriert und die Geschäftsbeziehung leidet oder bricht total ab. Nur die Post grinst sich eins und teilt auf Anfrage mit:

" Ihre Sendung war leider nicht gegen Verlust versichert - Pech gehabt ! "

Der SID, den ich Dir kostenlos versprochen hatte, ist das 2. Mal zurückgekommen. Das erste Mal hatte die Post 2,00 € zu wenig draufgeklebt weil die nicht gesehen hatten das es ins Ausland geht. Das 2. Mal hatte ich eine 1,10 **DM** Marke verwendet die ich hier noch in meinen Marken liegen hatte. Die hat die Post diese als nicht mehr gültig markiert und die Sendung zum 2. Mal zurückgeschickt. Jetzt sollte es aber ankommen, ich hab zusätzlich eine 1,45 € Marke draufgeklebt.

Die Teile sind alle für Dich bereitgestellt. Die Pakete sind allerdings noch nicht gepackt. Das hab ich mir abgewöhnt. Denn da standen denn manchmal 20 - 30 Pakete rum die auf das Geld warteten und ich hatte manchmal keine Ware mehr zum verkaufen weil die alle in den Paketen drin waren die dann im Endeffekt doch nicht abgefordert wurden. (Kein Geldeingang).

Dann irgendwann wieder auspacken und den Kunden denen ich abgesagt hatte nun doch sagen es ist wieder Ware da, war auch nicht so sehr zufriedenstellend. Weder für mich noch für die Kunden. Die Kunden waren dann sauer weil sie sich verarscht vorkamen und kauften bei mir nie wieder ein. Was sie natürlich nicht davon abhalten konnten bei mir kostenlosen Service abzuverlangen. Naja – man muß eben nehmen was man kriegen kann ;-).

Ich hab jetzt gerade einen Kunden hier aus Deutschland, der wollte nur ein SFD1001 Interface haben weil er ja seit Jahren schon eine SFD 1001 Floppy über ebay ersteigert hatte. Die Supportdiskette und Anleitungen für die Floppy brauchte er natürlich auch von mir. Für die Diskette mit vielen, vielen neuen Programmen von mir und Freunden hab ich ihm dann 10,00 € abgenommen. Ich hab ihn darauf hingewiesen, daß die alten Floppies aus einem Retourenlager für defekte Geräte von Commodore stammen. Er wollte es aber Trotzdem erst mal ausprobieren.

Naja - die Floppy ging natürlich nicht (er hätte wohl gerne gesagt „das Interface geht nicht“). Ich hab ihm dann mit Infos und Support für sein Problem geholfen. Siehe www.elektronik-technik.biz link "meine aktuellen Angebote" und dann unter 401.15 und 401.18 (dort hab ich für Kunden gleich eine FAQ Seite eingerichtet und Infos für die SFD 1001 hinterlegt).

Jetzt wollte er am liebsten für ein paar Euro seine Floppy repariert haben, denn das Sonderangebot für die SFD1001 war ja nur 98,50 € und da kann die Reparatur ja nicht teuer sein – (früherer Wert der SFD 398,50 €) - das ging natürlich nicht. Ich hab ihm dann 20,00 € für seine defekte Floppy angeboten um diese auszuschlachten, wenn er eine neue für 98,50 € kauft.

puuuuhhhh hat er dann nur gesagt.

Und dann würde er lieber das Sonderangebot für 98,50 € kaufen und ob er denn die 10,00 € für die Diskette abziehen könne. Ich habe zu allem ja gesagt - jetzt warte ich nur noch auf die Bestellung und das Geld.

Ja so läuft das bei mir zur Zeit und nur Verlust kann Niemand auf Dauer verschmerzen geschweige denn davon leben, denn Hobby ist zwar schön und gut aber wenn man da viel Arbeit und seine Freizeit und sein Herzblut reinsteckt, und das muß man wohl tun wenn man gute Produkte verkaufen will und schnellen und zuverlässigen Service leisten möchte, dann sollte auch dann und wann etwas Geld dabei übrig bleiben. Ich meine neben den Einkaufskosten und den Materialkosten.

Ich überlege gerade ob ich aus dieser mail mal eine Info erstelle, es ist gewiß auch mal interessant für die Leser einer Zeitschrift wie RETRO oder GO64 etc. die vielen negativen Erfahrungen von Kunden den Erfahrungen von Verkäufern gegenüber zustellen.

Gott sei Dank gibt es im Internet auch noch ehrliche Anbieter !

Mit den besten Grüßen aus dem heute sonnigem und sehr schönem Trappenkamp hoffentlich auch heute abend noch nach dem Tanz in den Mai.

upe