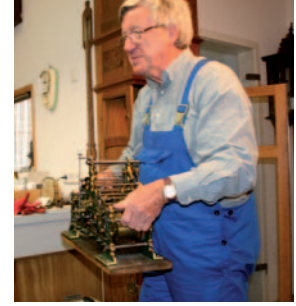


»Uhrenflüsterer« Martin Westermayer und Praktikant Ludwig Pfänder im schicken Blaumann erlebten spannende Tage in der Uhrmacherwerkstatt von Uhren Schmuck Westermayer in Bad Wurzach.



# Kundenbindung einmal anders

**Uhren Schmuck Westermayer** – Wie Kundenbindung der besonderen Art aussehen kann, das stellte Martin Westermayer – auch der »Uhrenflüsterer« genannt – im September dieses Jahres unter Beweis. Der Uhrmachermeister bot einem Stammkunden ein Praktikum in seiner Werkstatt an.

Mit 64 Jahren gehört Ludwig Pfänder sicher zu den älteren Semestern unter der Schar der Praktikanten, an Begeisterung dafür, Neues zu entdecken und erlernen, mangelt es bei ihm aber in keinsten Weise. Aus verschiedenen Besuchen kannte der Münchener bereits die Werkstatt von Monika und Martin Westermayer in Bad Wurzach, von der er ebenso wie von dem »Uhrenflüsterer« selbst begeistert war. Die Freude war dementsprechend groß, als der Sammler von Armbanduhren aus der Zeit des Art Deco bis in die 1950er-Jahre sowie von französischen Art-Deco-Weckern und Pendulen das Angebot bekam, drei Tage dem Meister bei seiner Arbeit über die Schulter zu schauen und zur Hand zu gehen. Dabei galt es eine Standuhr wieder in Stand zu setzen. »Mir ist schon bewusst, dass es ein außergewöhnliches Entgegenkommen ist, wenn ein professionell arbeitender Uhrmachermeister einen Kunden in seine Geheimnisse hineinschnuppern lässt und das noch bei einem technisch außerordentlich interessanten Uhrwerk aus einer großen Standuhr mit zwei Schlagwerken und indirektem Antrieb des Ankerrades«, berichtet Ludwig Pfänder nicht ohne Stolz. Diese Freude und Begeisterung für die detaillierten

Erläuterungen von Martin Westermayer werden auch in seinem »Praktikumsbericht« deutlich:

»Das Zerlegen des Uhrwerkes erforderte eine gewisse Systematik, um die Teile später wieder zuordnen zu können. Dass man hier sehr aufpassen muss, stellte sich beim Zusammenbau heraus. Die Reinigung der teilweise lackierten Uhrenteile war nicht mit der Standardvorgehensweise möglich, sondern erforderte eine besondere Sorgfalt. Eines der zu erneuernden Lager musste auf der Drehmaschine angefertigt werden, weil ein Standardlager nicht passte. Die Arbeitsschritte in Verbindung mit der Lagererneuerung waren höchst interessant, da man die Teile schlecht in eine CNC-Maschine einspannen kann. Beim manuellen Ausfräsen der Lagerstellen ist das handwerkliche Geschick eines Meisters seines Faches gefragt. Beim Zusammenbau war die größte Herausforderung, die gleich aussehenden, aber doch nicht exakt gleich gebohrten Konstruktionsteile an der richtigen Stelle zu montieren. Was soll da bei der Funktionsprüfung noch schiefgehen? Auch in diesem Stadium gibt es noch zahlreiche Tücken. Die Uhr lief erst, nachdem das Spiel bei einigen Wellen entsprechend vergrößert und die Ankerzähne

neu eingestellt wurden. Es war schon ein Erlebnis als das Pendel gleichmäßig schwang. In den drei Tagen meines Praktikums nahm ich mehr an Know-how mit nach Hause als in vielen Seminaren, die ich während meiner Berufstätigkeit als technischer Werkleiter besucht hatte. Deshalb danke ich Herrn Westermayer sehr herzlich für seine Bereitschaft, mir das Praktikum zu ermöglichen sowie für seine geduldigen Antworten auf meine vielen Fragen. Ein herzliches Dankeschön sage ich auch Frau Westermayer, die mich während der drei Tage bestens verköstigte. Allen Uhrenliebhabern möchte ich die Werkstatt des Herrn Westermayer, die ich jetzt sozusagen auch von »innen« kennenlernte, wärmstens empfehlen.«

Keine Frage, diese Form der Kundenbindung ist aufwendig und ist sicher auch nicht für jedes Uhren- und Schmuckfachgeschäft geeignet. Zweifellos jedoch wird ein solches Engagement in der Erinnerung des Kunden fest verankert bleiben und zum wiederholten Weitererzählen anregen. Und eine bessere und authentischere Werbung als das Lob der eigenen Kunden gibt es nicht. Hierfür lohnt sich der persönliche Einsatz allemal.

Text: hee; Fotos: Westermayer