

Zeitschrift: Schweizerische Wasser- und Energiewirtschaft : Zeitschrift für Wasserrecht, Wasserbau, Wasserkraftnutzung, Energiewirtschaft und Binnenschifffahrt

Herausgeber: Schweizerischer Wasserwirtschaftsverband

Band: 24 (1932)

Heft: (3): Schweizer Elektro-Rundschau

Artikel: Inkasso und Werbetätigkeit

Autor: Blum, E.

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-922519>

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: 17.05.2025

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

SCHWEIZER ELEKTRO-RUNDSCHAU

BEILAGE ZUR «SCHWEIZER WASSER- UND ENERGIEWIRTSCHAFT» NO. 3, 1932

HERAUSGEGEBEN VON A. BURRI UND A. HÄRRY • REDAKTION: GUTENBERGSTRASSE 6, ZÜRICH 2

INKASSO UND WERBETÄTIGKEIT

Von E. BLUM, Verwalter, Oerlikon

Résumé

La fonction éducatrice et publicitaire des encaisseurs à domicile. Les agents préposée au relevage périodique des compteurs d'énergie électrique doivent être à même de satisfaire les besoins de renseignements et, dans la mesure du possible, les désirs ou les réclamations formulés par les consommateurs. Aussi, le Service de l'électricité d'Oerlikon, Suisse, les recrute, depuis plusieurs années, parmi les monteurs. Pour mettre en évidence l'utilité des encaisseurs «qualifiés», l'auteur narre l'anecdote suivante: 45 chauffe-eau de cuisine, à accumulation, de 30 litres de capacité, furent installés dans un groupe d'immeubles dont les 80 % des habitants étaient des novices dans la pratique de ces appareils. Or, aucune restriction n'étant imposée par le distributeur au service des chauffe-eau, à Oerlikon, ces braves gens s'imaginèrent qu'ils pouvaient en user à discrétion et les appareils étaient en circuit jour et nuit. Mais, à la première facture, et bien que le tarif fût très avantageux, 6 cts./kWh. le jour et 4 cts. la nuit, grande rumeur, suivie de la mise hors service de presque tous les chauffe-eau, et propriétaires clamant qu'ils se garderaient bien de faire installer, à l'avenir, d'aussi onéreux engins. Eh bien! il suffit d'éclairer, à domicile, personnellement et verbalement les intéressés pour que ces chauffe-eau devinrent leurs auxiliaires indispensables.

Toutes les mesures de publicité par démonstrations, publications périodiques ou occasionnelles, offices de renseignements, etc., sont très recommandables, mais impuissantes à remplacer la «prospection orale» des consommateurs: or, personne n'est plus désigné pour cette mission que l'encaisseur... à condition qu'il soit compétent.

Der Einzüger oder Standabnehmer ist vorzüglich geeignet, den ständigen Kontakt zwischen Werk und Strombezüger herzustellen. Er gilt bei den Abonnenten als Vertrauensmann, an den man gewöhnt ist wie an einen guten Bekannten. Alle Monate kommt er mindestens einmal ins Haus, und die Hausfrau wartet vielleicht mit Ungeduld auf ihn, um die Höhe der zu bezahlenden Stromrechnung zu erfahren, die die Hausfrau oft veranlasst, den Einzüger mit Reklamationen oder Wünschen zu empfangen. Bei richtiger Auffassung und Beantwortung

dieser Fragen oder Reklamationen kann sich nun der Einzüger als Vertrauensmann bestätigen, wobei diese oder jene Frage besprochen werden kann, was in Form einer ganz allgemeinen Aufklärung einer guten Werbung gleichkommt. Die Wahl des Einzügers oder Standabnehmers ist für ein Werk also recht wichtig. Beim Elektrizitätswerk Oerlikon wurden die Einzüger in den letzten Jahren aus dem Monteurenstand genommen, und man ist damit gut gefahren.

Wichtig ist aber nicht nur die zweckmässige Auswahl, sondern auch die Ausbildung des Einzügers. Bei neuen Stromanwendungsmöglichkeiten sind oft Vorurteile zu beheben, gelegentlich sogar gänzliche Unwissenheit. In solchen Fällen kann ein gut geschulter Einzüger häufig durch einige kleine Winke die Hausfrauen stark beeinflussen. Zwar werden nicht alle Fragen und Wünsche der Hausfrauen zur direkten Werbung Veranlassung geben, aber der Einzüger gewinnt an Einfluss und Vertrauen, wenn er in seinem Fach Bescheid weiss. Wichtig ist auch, wenn Reklamationen, deren Häufigkeit Unwille und sogar Gegner schafft, durch sofortige Aufklärung des Einzügers oder durch Vorschläge für geeignete Massnahmen sofort erledigt werden.

Diese Auffassung soll an einem konkreten Beispiel illustriert werden. In einem Häuserblock unseres Verteilgebietes wurden 45 Heisswasser-Küchenspeicher von 30 l Inhalt montiert. Unsere Verhältnisse erlauben uns, den Strom für diese Boilerart uneingeschränkt abzugeben. Etwa 80 % der in diesen Häuserblock zugezogenen Familien hatte zum erstenmal Gelegenheit, solche Heisswasserspeicher zu verwenden. Bei fast allen diesen Familien war — wie sich später zeigte — die Auffassung vorhanden, man könne nun warmes Wasser brauchen so-

viel man wolle. Die Voraussetzung, dass auch beim elektrischen Strom gespart werden muss, wenn Ueberraschungen vermieden werden sollen, dass man also das warme Wasser zweckmässig einteilen muss, war nicht vorhanden. Infolge des ziemlich grossen Warmwasserverbrauchs waren die Heisswasserspeicher Tag und Nacht unter Strom, was natürlich grosse Monatsrechnungen zur Folge hatte. Darob grosse Enttäuschung und Entrüstung; es wurde gesagt, das Elektrische sei viel zu teuer usw., obwohl Tagesstrom zu 6 Rp. und der Nachtstrom zu 4 Rp. die kWh geliefert werden. Die Folge war, dass im zweiten Monat in diesen Häusern fast kein Boilerstrom mehr verwendet wurde. Auch die Hausbesitzer meldeten sich und erklärten, dass sie bei weiteren Bauten bei so hohen Strompreisen keine Heisswasserspeicher mehr anbringen würden.

Dank *persönlicher Aufklärung* kam man so weit, dass die Heisswasserspeicher heute von den gleichen Leuten als unentbehrlich anerkannt werden und wieder gute Stromabnehmer sind. Bei einer sofortigen Aufklärung jedes einzelnen am ersten Einzugsstag hätte viel Geschwätz und unsachliche Kritik, sowie Missmut gegenüber einer Neuerung vermieden werden können.

Dieses Beispiel lässt nur zu gut erkennen, wie zweckmässig es ist, bei den ersten Schwierigkeiten einzuspringen. Zentrale Informationsstellen können nicht überall ihren Zweck erfüllen. Im vorzitierten Fall hätten wir lange warten können, bis diese Abonnenten, trotz vielfacher Hinweise in der Ortspresse, dass unsere Auskunftsstelle gerne und kostenlos für alle Auskünfte zur Verfügung stehe, zu uns gekommen wären, um sich aufklären zu lassen. Tatsächlich sind bei den Hausfrauen viele Wünsche vorhanden, die nicht durch Prospekte allein, so gut dieselben auch sein mögen, richtig erfasst werden können. Es konnte zwar festgestellt werden, dass durch die verschiedenen Prospekte und Broschüren, besonders in Form von Instruktionen über die verschiedenen Stromverbrauchsapparate, eine erweiterte Aufmerksamkeit gegenüber neuen Anwendungsmöglichkeiten geschaffen worden ist. Dies allein genügt aber nicht immer, um den Abonnenten zum Gang zur Informationsstelle zu bewegen. Oft denkt er: «Ich werde es dann dem Einzüger sagen!» Wünsche, auch wenn sie leicht erfüllbar sind, verflüchtigen sich aber oft, wenn sie nicht innert geeigneter Frist aufgefangen und bearbeitet werden. Diese Momente kann der Einzüger erfassen, wenn er die vorgängig erwähnten Qualifikationen besitzt.

Nicht alle Werke und besonders die nicht

stromerzeugenden kleinen Wiederverkäuferwerke — denn um diese handelt es sich bei meinen Ausführungen zur Hauptsache — besitzen die Mittel, mit grossen Subventionen für Boiler, Kochherde usw., oder durch Veranstaltung von gut organisierten Schaukochen Werbedienst zu tun. Aber gerade, um auch diesen Werken die Möglichkeit zu geben, in ihrer Art mitzuhelfen; sollten keine zweckdienlichen Anregungen unterlassen oder übergangen werden. Besitzt der Einzüger oder Standabnehmer gute Kenntnisse im Elektrizitätsfach, und ist er in der Lage, z. B. über kleine Installations-Erweiterungen oder über die verschiedenen Stromanwendungen ausreichend Auskunft zu erteilen, so kann er oft als Vertrauensmann beim Abonnenten diese oder jene Frage abklären und dafür sorgen, dass ein gehegter Wunsch auch befriedigt wird. Zugegeben, dass nicht ohne weiteres jeder Einzüger zugleich Akquisiteur sein kann oder sein muss, aber eine gewisse Vorbildung in dieser Beziehung durch geeignete Instruktionen dürfte sich gewiss jeder aneignen können. Es soll nicht vorkommen, dass der Abonnent von den Vertretern der Werke wie von Provisionsreisenden oder Hausierern überschwemmt wird; aber im geeigneten Moment einzugreifen, ist sehr wichtig und dem Zwecke dienlich.

Zusammenfassend möchte ich sagen, dass ein gut geschultes Einzügerpersonal viel dazu beitragen kann, die Elektrizitätsverwendung im Haushalt in jeder Form zu fördern und zu propagieren, besonders dann, wenn die übrige Organisation noch mit-hilft, diesbezügliche Meldungen der Einzüger sachdienlich zu bearbeiten.

Genossenschaft Elektrizitätswerk Kaltbrunn

Nach dem Geschäftsbericht pro 1931 ist der Verbrauch an Industriestrom um rund 15 000 kWh unter dem letztjährigen geblieben. Wenn der gesamte Stromverbrauch dennoch von 340 000 auf 384 320 kWh gestiegen ist, so ist dies zur Hauptsache dem vermehrten Verbrauch der elektrischen Küche zu verdanken. Die Zahl der Kochherde ist von 60 auf 76 angestiegen, die Heisswasserspeicher haben um 30 Stück zugenommen und es sind jetzt 76 Speicher angeschlossen. Der Gewinn-saldo beträgt Fr. 5347.80. Davon werden Fr. 3500.— für wohl-tätige Zwecke verwendet, Fr. 1540.— für Zinsen an die Genos-senschafter und Fr. 307.80 auf neue Rechnung vorgetragen. Den Kraftstrombezügern wurde ein Rabatt von 20% gewährt.

Persönliches

In Bern starb am 5. März 1932 im Alter von erst 38 Jahren

Herr Ing. H. Zangger

Vizedirektor des Eidg. Amtes für Elektrizitätswirtschaft. Er war vorher Chef der Technischen Abteilung des Generalsekretariats des S. E. V. und V. S. E. in Zürich.