

HVAD SKAL KUNDEN VÆLGE?



En kunde kommer ind i guldsmedebutikken. Hun ønsker at se på en safirring, som ligner den forlovelsesring, som prinsesse Diana fik i sin tid.

AF MARIA KATHARINA SCHENK, FRA DET NORSKE FAGBLAD GULL & UR

Veninden har netop købt en online, som ligner rigtig meget. Inklusiv fragt/forsendelse og moms kostede venindens safirring 3.060 kroner. Ringstørrelsen passede ikke helt, så veninden endte faktisk med at bruge ringen på en anden finger end oprindeligt tænkt. Kundens mand havde også været på udkig efter en ring. Han fandt en ring på en skandinavisk auktionshjemmeside, og han kunne lide, hvad han så: En 14 karat guldring med en oval safir og små diamanter rundt om til 2.122 kroner. Der stod til og med, at ringen var en nyproduceret vare. Hjemmesiden angav en pris, som kun var 20 procent af, hvad den lokale guldsmedebutik ville have. Kunden søgte lidt mere online, og fandt frem til en thailandsk producent af sådanne ringe på eBay – til den utrolige pris af kun 1.709 kroner. Ringen ville også være ledsaget af et certifikat. Hvad skal kunden vælge?

FIRE NÆSTEN IDENTISKE SAFIRRINGE – FIRE FORSKELLIGE PRISER

Kunden ønskede at lære mere om kvalitetsforskelle på safirer, for på alle hjemmesider stod der, at der var tale om ”en naturlig safir” med samme vægt, flot blå farve, små diamanter og 14 karat guld. Det er ikke let at kommunikere med netbutikker i udlandet, og heller ikke at stille spørgsmål på en auktionshjemmeside – da er den lokale guldsmedebutik mere tilgængelig. Det er dog ikke let for en butiksansat at forklare, hvorfor butikskens safirring var seks gange dyrere end alternativet. Men heldigvis kom en anden butiksansat til. Kunden blev da oplyst om naturlige safirer, som er mere kostbare end safirer, der har været behandlet, om farvebehandlede safirer og syntetiske safirer. At billedet af ringen på nettet sandsynligvis var taget for lang tid siden, og at ringen, som man køber, ikke nødvendigvis er den samme. Kan kunden så returnere ringen, hvis den ikke er, hvad man har set billede af på hjemmesiden? Certifikatet? Ja, men er det udstedt af et uafhængigt anerkendt laboratorium eller fra producenten selv? Kan man få sat ringen i størrelse? Måske er stenen sprække-

fyldt med koboltglas, og tåler derfor ikke varme og syrer, hvorfor ringen ikke kan størrelsesforandres, uden at stenen ødelægges. Kunden følte sig tryk ved butikskens kompetence, som her klart blev demonstreret, og valgte at købe ringen i butikken til 10.550 kroner.

Kunden gik ind i sagen for at tjekke priser – for at finde det bedste prisalternativ, og se hvad hun kunne ”spare” – men hun endte med at købe den dyreste ring. Både kunde og butik var tilfredse med handlen: Kunden lærte en masse, og den butiksansatte fik solgt en flot ring. Og kunden var altid velkommen tilbage for at få rensset ringen og for at få tjekket, at stenen sad sikkert i fatningen.

Måske er det på tide at friske op på ædelstenskundeforskaberne? Mange taler stadig om ”halvædelsten”, som CIBJO (World Jewellery Confederation) kalder et misvisende udtryk, og som derfor ikke bør bruges. Der er sket meget nyt; fra avancerede stenbehandlinger til nye syntetiske sten og imitationer. Når vi køber ædelsten er det vigtigt at stille de rette spørgsmål for at få den nødvendige information, som vi kan videreformidle til kunderne om nødvendigt. Vi behøver ikke at gå ind i en gemmologisk diskussion med kunden, men det er vigtigt at kunne svare rigtigt for at vinde kundens tillid.

OM MARIA KATHARINA SCHENK

Maria Katharina Schenk har en samfundsøkonomisk uddannelse fra Wien; hun er smykkeproducent i Mexico og har sin gemmologiuddannelse fra USA, Storbritannien, Tyskland og Thailand. En del kender hende gennem SIRIUS-sølvsmykker. ”Det er vanskeligt at vide alt om alle smykkesten og følge med i udviklingen af syntetiske sten og nye behandlingsmetoder på markedet. Derfor må jeg alligevel anbefale alle at holde sig fagligt opdaterede ved for eksempel kursusdeltagelser”, siger Maria Katharina Schenk.