

# LE MADAWASKA

J.-G. BOUCHER, éditeur-proprétaire

ABONNEMENT: Canada \$1.50 Etranger \$2.00

Rédigé en collabora

## Comment conserver Ses Clients

Le commerce c'est le principe de vie d'une paroisse ou d'une ville. S'il est bon, c'est le progrès assuré des citoyens; non seulement du marchand mais de tous ceux qui l'entourent.

Au commencement de l'année nouvelle, le commerçant doit faire l'inventaire de sa marchandise. Il doit également faire l'inventaire de sa clientèle pour savoir si elle a augmenté ou diminué, pour connaître pourquoi un grand nombre de clients lui reste attaché, pourquoi d'autres l'ont abandonné pendant le cours de l'année et enfin quelles sont les raisons de ceux qui n'achètent jamais chez lui.

Le "Guide de l'acheteur", revue publiée dans l'intérêt du commerce et que tout marchand devrait lire attentivement parce qu'elle contient chaque mois des conseils précieux, exposait dans un de ses numéros, comment s'y prendre pour conserver ses clients. C'est vraiment le point important du commerce. Voici ce que dit cette revue:

A l'aide d'une statistique exacte vous pouvez facilement constater l'étendue de vos affaires d'une manière constante. Vous n'aurez donc pas de difficulté à faire une liste de tous vos clients et de leur achats annuels pour une période de trois ans par exemple. Supposons que vous obtenez ainsi trois cents comptes. Combien sont encore actifs? Quels pour cent sont morts selon toute vraisemblance? Faites une liste de ces comptes morts et cherchez-en les causes. Quelques clients sont morts; il faut le biffer sur la liste. D'autres ont quitté la ville; il faut aussi les rayer. Quant aux autres comptes restants, il faut les examiner sérieusement. On peut téléphoner à quelques-uns de ces clients; on peut écrire à d'autres et leur demander de vous dire sincèrement pourquoi ils n'achètent plus chez vous. Comparez les résultats obtenus.

Vous avez perdu 3% de vos clients parce qu'ils ont été mal servis; 2% parce que vous n'avez pas été assez courtois; 10% à cause de vos prix élevés.

Ces révélations dévoilent avec une netteté attristante les défauts de vos affaires et mettent à nu les points sur lesquels il faut concentrer votre attention.

Le contrôle des clients qui n'ont pas de compte se fait de la façon suivante: On établit deux listes de 100 noms. La première contient les noms des fidèles dans laquelle on les remercie de la confiance qu'ils vous témoignent. En même temps, on les prie de vous dire de quelle manière vous pourriez resserrer les rapports en assurant chaque client de votre discrétion.

La seconde liste renferme les noms des personnes qui n'achètent jamais chez vous, ou rarement, ou plus. Dans la lettre que vous leur écrivez, vous évitez de vous plaindre et de leur faire des reproches. Le questionnaire que vous joignez, contient les questions suivantes:

Avez-vous fait de mauvaises expériences avec notre maison; avez-vous entendu des plaintes contre elle? Achetez-vous chez nous? Pourquoi n'achetez-vous pas chez nous? Les résultats fournis par ces réponses permettent de tirer des conclusions importantes pour la direction de la maison. Tout commerçant doit chercher à connaître les causes du mécontentement des clients et s'efforcer de les supprimer.

Si nous semblons attacher de l'importance au commerce local c'est, comme nous le disions précédemment, la base de notre développement et le secret de la prospérité générale.

Le marchand local a certains défauts qu'il doit corriger. Pour cela, il doit les connaître. Aucun ne se refusera à améliorer ses méthodes d'affaires.

Le client a aussi ses torts que nous démontrerons dans un prochain article. Lorsqu'il y aura bonne entente et coopération entre le marchand et le client, il y aura satisfaction de part et d'autre par une meilleure prospérité générale.

J.-G. B.

### CHEZ LES AUTRES

#### Une critique

Un journaliste d'expérience et de carrière, directeur d'une revue de journalisme américain, Marlen Pew, écrit dans un des derniers numéros d'Editor & Publisher que l'une des critiques les plus fondées qu'on peut adresser au journal contemporain, c'est l'absence, dans ses colonnes de toute préoccupation spirituelle. Plusieurs directeurs sont devenus tout à fait égoïstes, à ce propos; ils ne veulent pas qu'on les accuse de faire des sermons, — comme si cela était un véritable crime et presque tous les rédacteurs de journaux évitent la polémique comme si c'était le pire des fléaux du journalisme. Nous croyons pourtant qu'il faut débattre avec franchise les maux du temps présent. Nous nous apercevons à la longue que le bruit de cette immense machine standardisée que

nous avons bâtie pour notre bonheur et notre bien-être ne peut remplacer la valeur spirituelle, celle qui s'adresse à l'esprit du genre humain plutôt qu'à son enveloppe corporelle", dit M. Pew. Notre ère de journalisme matérialiste commence à faire réfléchir même les journalistes. "Le Devoir"

#### REFLEXION!

C'est la fin de l'année et le temps passe. Nos chiens, nos chats, nos chevaux, nos troupeaux le regardent passer avec cette indifférence qui s'explique pour de sérieux qui ne vivent que dans le présent. Il n'y a pas d'hier ni de demain pour cette clientèle qui a fait un voyage express dans l'ouest. Il est évident à sa mine qu'elle n'est pas de la localité. Un peu gêné, mais refroidissant contre la timidité le petit bonhomme réussit à articuler: — Vous voulez, madame, quel- qu'un qui parle français. On n'en voit pas servir. Que désirez-vous? — Enne canne de bines? (une canne de beans) Je rétorquai par cette histoire qui me fut contée par un jeune reporter anglais qui sait deux ou trois langues dont le français. On

### G. N. TRICOCHÉ

#### VARIETES LES GOGOS

On a écrit quelque part: "Dites à un homme qu'il y a 297, 343, 201 étoiles, et il vous croira mais si une pancarte porte des mots "Prenez garde à la peinture!" il tient à s'assurer de l'état d'esprit, non seulement du gros public, mais d'hommes d'affaires réputés pour leur perspicacité. Ce sont en effet les Russes les plus grossiers, ou plutôt les plus brutales qui ont le plus de chances de réussir si elles portent sur des points dont la vérification est compliquée. D'autre part, tout ce qui nous environne, en dehors de la famille et d'un cercle d'intimes, devient vite plus ou moins banal. Et même, dans certains cas, presque antipathique. On est attiré par l'inconnu. Cela explique, particulièrement, comment il se fait, dans certaines villes des provinces Maritimes, que le capital local, au lieu d'aider les entreprises de l'endroit est placé dans des sociétés de l'ouest, ou des Etats-Unis, par exemple des compagnies d'exploitations de terrains soi-disant pétrolières, ou

encore d'affaires immobilières sur lesquelles on ne possède que des renseignements vagues, mais qui ont le lustre de la nouveauté. Le traditionnel campagnard qui, en ville, achète une fausse "brique d'or" avait probablement refusé de mettre son argent dans une entreprise locale, pour la seule raison qu'il en connaissait les directeurs, et était au courant de leurs points faibles (lesquels, du reste, n'ont sans doute rien de commun avec le gestion d'une firme commerciale ou industrielle). Mais le promoteur qui se débarrasse sur lui d'objets et de titres sans valeur représente un élément différent de l'entourage habituel; et, dès lors, est intéressant. La malheureuse affaire des fonds russes, dont souffrent tant de Français aujourd'hui est une triste et éloquentة preuve de l'attraction exercée sur les rentiers les plus timides par des opérations financières étrangères échappant entièrement au contrôle des souscripteurs.

George Nestler Tricoché

C'est la fin de l'année; et tout passe. Pensons-y donc un moment. Jules Dorion "L'Action Catholique"

#### Quelques traits

— Je suis de votre avis, me dit, à table, un interlocuteur: il est désirable de défendre le français d'exiger qu'on le parle partout où nous en avons le droit, mais il est également bon d'apprendre à le parler soi-même.

"Voulez-vous un trait qui témoigne jusqu'à tel point nous sommes illogiques? — Une brave ménagère se présente dans un magasin de l'ouest qui affiche un nom parfaitement anglais.

— Un commis de langue française? demanda-t-elle, quand on lui a répondu en anglais.

— On cherche l'interprète. C'est long. La clientèle française est assez nombreuse, mais, s'rob, elle parle volontiers l'anglais.

— On entend résonner dans le magasin des interjections: "Who speaks French? — Charley, what about you? I always thought you were quite a scholar in French? Get some one who speaks French. This dear old hen wants a parlee voo!" (Parlez-vous — parlez voo), cela veut dire en argot yankee: parler français. On en rencontre souvent des américains qui vous confissent: I used to parlee voo quite fluently, but I got rusty.

Enfin la caissière intervient: I think that kid back there is French.

On héle le petit gars qui s'ennuie. De fait il est de langue française.

On se met au courant et tout le personnel, composé de bons zigues en somme et qui le regrettent un brin d'afficher leur infériorité devant le petit chasseur, le suit de l'œil avec admiration. Celui-ci se gomme un peu. Pas bête, il sent que sa valeur s'affirme et il espère la voir reconnaître sous la forme particulière ment agréable d'une augmentation de salaire. Le silence se fait dans le magasin, chacun tend l'oreille pour savoir comment le petit gars s'en tirera et ce que peut bien désirer d'important et de rare cette clientèle qui a fait un voyage express dans l'ouest. Il est évident à sa mine qu'elle n'est pas de la localité.

Un peu gêné, mais refroidissant contre la timidité le petit bonhomme réussit à articuler: — Vous voulez, madame, quel- qu'un qui parle français. On n'en voit pas servir. Que désirez-vous? — Enne canne de bines? (une canne de beans)

Je rétorquai par cette histoire qui me fut contée par un jeune reporter anglais qui sait deux ou trois langues dont le français. On

m'avait dit, en m'engageant au Star que le français était très utile. Dès le premier matin on m'envoie, un peu en retard aux assises. Un témoin était dans la boîte.

— Racontez ce que vous avez fait? lui demande l'avocat de la défense.

— Je runnais sur la même job. J'ai gardé le time clock, j'ai ramassé moncoat, j'ai remis ma sling et je suis parti avec mon lunch sous le bras.

Je compris, disait le jeune reporter, qu'il fallait, en effet, être bilingue car on parle parallèlement les deux langues.

Tâchons donc, encore une fois, de parler français, le mieux possible et pour y parvenir il faut s'alimenter, il faut sustenter son vocabulaire et ce ne peut guère être que par la lecture, pas par celle des journaux illettrés.

— Car cela existe, des journaux pour illettrés, me dit mon interlocuteur de tantôt. Je n'apportais chez moi que le Devoir. — Mes bonnes réclamations des journaux à sensation, chaque soir. Il faut hélas! faire des concessions aux bonnes, même quand elles ne méritent pas trop leur nom. Elles sont rares et inconstantes. Je me décidai donc de temps à autre à les contenter.

Un jour je trouve mon fils de quatre ans en train de faire un tri dans un paquet de journaux.

— Ça c'est le journal de papa; ça c'est le journal de Rebecca; ça c'est à papa; ça c'est à Rebecca. Et ainsi de suite.

Il ne se trompe pas, tous les Devoirs sont à la bonne.

— Comment sais-tu que celui-là est à moi? lui demandai-je.

— Parce que Rebecca — qui soit dit en passant est illettrée — ne peut pas le lire, il n'a pas d'yeux. — PAUL ANGERS "Le Devoir"

### MERVEILLEUSE INVENTION SCIENTIFIQUE

L'automobile à gazoline destinée à disparaître

(Suite)

— Mon accumulateur n'est pas de ceux appelés à acides, ni à alcalin. Il est à sel neutre: c'est une solution de chlorure et de bromure de zinc. Ses plaques sont d'un métal inattaquable, recouvert, du moins sur la plaque positive, d'un dépôt d'argent faisant office de catalyseur.

— A poids égal, l'incapacité de cet accumulateur est dix fois supérieure à ceux de la maison Akkumulatorem Fabrick. Quant au rendement, il fut de 100 p. c. dans les meilleures épreuves. Il ne se décharge pas spontanément comme c'est le cas des accumulateurs à acide, lorsqu'on ne s'en sert pas. Le voltage du courant qu'il procure est de 2.2 avec sensible égalité dans la charge et dans la décharge. (Le voltage des meilleurs accumulateurs ne dépasse pas actuellement 1.5). Il se charge rapidement. (Dix heures à peu près) On peut le décharger en court circuit jusqu'à complet épuisement sans péril de détérioration. On peut le laisser aussi indéfiniment en court circuit, car cela évite la gêne d'être obligé d'alimenter l'accumulateur quand il n'est pas en usage. Finalement l'accumulateur de deux kilos de poids (5 livres) et un litre et demi de volume, produit un courant de cent ampères pendant une heure, ou si l'on veut un courant de dix ampères pendant dix heures.

— Finalement, voyez-vous l'avantage de cet accumulateur léger et des services qu'il rendra? Par exemple, j'imagine un chemin de fer sans la nécessité de cette dépense inouïe, que nécessite l'installation électrique des lignes, avec leurs rails et leurs fils conducteurs, si on peut remplacer le locomotive à vapeur par une autre avec les accumulateurs nouveaux. Ceux-ci pourraient se charger aux lieux et heures indiquées car cette locomotive pourrait avoir une charge électrique pour une grande quantité de kilomètres.

— Quelle simplification supprimerait l'automobile électrique. On supprimerait le réfrigérant, la marche arrière, le différentiel, (chaque roue ayant son propre moteur) et la mise en marche: un bouton électrique suffirait: un enfant sachant manier le volant pourrait conduire: il n'aurait pas besoin d'autant d'entraineurs. Et ce qui est plus curieux, la dépense électrique que l'on ferait en montant une côte, on la récupérerait en partie à la descente: car alors le moteur ferait de dynamo qui rechargerait les accumulateurs.

— L'énergie pourrait se faire dans des conditions très avantageuses en économie. Les sous-marins, qui peuvent seulement naviguer en plongée, avec des accumulateurs auraient une immense avantage, car ils auraient un développement insoupçonnable. Il serait intéressant de se demander ce qui serait arrivé pendant la dernière guerre, si cette invention eût été prête. D'abord c'est un fait certain que les sous-marins n'ont pas eu l'efficacité qu'on leur prêtait, eu deux éléments, de leur marche sous l'eau.

En aviation des moteurs silencieux aurait rendu de bien meilleurs services. Combien d'aviateurs ont été abattus pour avoir été détectés par le ronflement de leur machine?

L'automobile électrique sera moins lourde, aussi plus rapide, plus probablement que l'automobile à gazoline. Il causera moins d'ennuis, n'aura point de magnéto, ni de carburateur. Le confort en sera fort augmenté: plus de vibrations, plus de bruits, plus de cet odeur si fâcheuse.

Si jusqu'ici la machine électrique n'a pas pu prévaloir, c'est qu'elle présente bien des inconvénients: le trop grand poids des

ger d'un déchargement trop rapide, accumulateurs nécessaires, le manque de la réserve électrique, une vitesse maximum trop faible, surtout la difficulté du rechargement à chaque 60 milles.

Rien de tout cela dans un char électrique Almeida. D'après l'inventeur, avec un accumulateur d'un poids moindre que les moteurs actuels, une machine du genre Packard, McLaughlin, Studer, pourrait faire cinq x six cents milles sans besoin de rechargement. D'ailleurs la nuit de repos exigée par les touristes n'aurait pour remettre la machine à l'état de tenir en réserve pendant quelques années sans nos garages actuels se verraient forcés de tenir en réserve les accumulateurs standardisés le rechargement, qu'il suffirait au besoin de remplacer dans les machines.

A tous ces avantages, l'accumulateur Almeida joint celui d'économie puisqu'il peut être rechargé par des sources d'énergie peu dispendieuses: charbon de qualité inférieure, huile lourde, chutes d'eau, etc. L'unité de force du nouveau accumulateur ne coûte donc coûter incomparablement moins cher que celle de la gazoline. Le P. Almeida estime que suivant la source d'énergie employée au rechargement, la proportion du coût variera entre 1-6 et 1-25.

Le moteur à gazoline est appelé à disparaître. Et ce ne sera pas long, puisque déjà Almeida s'est ouvert le monde.

L'Almeida devenu international? Mais oui. Il ne s'agit plus de simples espérances. C'est un fait. La Compagnie internationale d'accumulateurs Almeida est fondée. Elle a son siège à Londres. Son président n'est autre que le comte de Miéress lui-même, le protecteur du P. Almeida. Des droits pour toute la France et ses colonies, ont été cédés à la maison Schneider. Cette société a déjà commencé à fournir des accumulateurs Almeida à la compagnie ferroviaire Paris-Orléans dont nous avons parlé plus haut.

L'Angleterre a une Compagnie Almeida Ltd., affiliée à l'Internationale. Des sociétés indépendantes existent au Canada et aux Etats-Unis. On s'attend à ce que les Almeida soient sur le marché dès 1928.

Un savant anglais ne voulait croire à l'efficacité de ce nouvel accumulateur, qu'après expérience personnelle. That is a dream! never imagine would become a reality. It is a revolution.

Outre une révolution et de grande importance ici au Canada, étant données nos grandes installations ferroviaires, nos belles routes pensent énormément de combustible, un trafic si aisé exige une dépense énorme de charbon. Supposons nos trains à base d'accumulateurs. Le problème est de pouvoir les recharger à peu de frais. Cela nous serait facile avec nos innombrables pouvoirs hydrauliques répandus partout et encore inexploités pour rila moitié au moins.

Plus besoin de gazoline américaine, plus de besoin de charbon européen. Autant de millions que le Canada garde chez lui.

Nos compagnies de chemins de fer adopteront-elles la traction électrique? On le suppose. Déjà actuellement la compagnie des chemins de fer nationaux fait de nombreuses expériences en ce sens. L'obstacle jusqu'ici était l'énorme dépense exigée pour l'installation et l'entretien des poteaux et des fils, la facilité d'une rupture de communication électrique, paralysant tout un trafic. Mais avec l'accumulateur Almeida, il suffirait de construire de nouvelles locomotives, de passer sur le continent, à tous les quatre ou cinq cents milles, des installations électriques de rechargement, des hangars d'accumulateurs prêts à fonctionner: rien de plus. Dépense vite compensée.

Suite à la page

### L'ELIXIR TONIQUE du Dr MONTIER



En vente chez F. T. LAGOIE, Edmundston, N.B.