



L'ART DE LA VENTE AU DETAIL



Voici un fait qui s'est produit l'été dernier, mais c'est une de ces histoires qui sont aussi bonnes par temps froid que quand il fait chaud ou tempéré.

Un monsieur était parti assez loin de chez lui quand il se rappela qu'il avait un petit trou à ses chaussettes. Il est embarrassant, vous le comprenez, quand on est loin de chez soi de découvrir que le manufacturier de chaussettes a trompé votre confiance, en permettant à vos doigts de pieds de passer au travers de vos chaussettes. Ainsi donc, remarquant un bonnetier qui avait une vitrine d'un arrangement attrayant, il y entra et demanda deux paires de chaussettes.

L'homme au comptoir était le propriétaire lui-même, et c'était un de ces personnages géniaux dont les manières montraient qu'il prenait plaisir à bien servir.

"Est-ce bien la pointure qu'il me faut?" demanda le monsieur quand le marchand lui eut remis la sorte de chaussettes désirées.

"Oui, dit le marchand, j'ai regardé votre pied avant de venir au comptoir. Peu d'hommes savent la pointure qu'il leur faut, et c'est pourquoi je me renseigne moi-même en examinant les pieds. Les chaussettes que je vous donne vous iront très bien."

"C'est là une excellente idée", dit le monsieur, se rappelant que plus d'une fois il avait acheté des chaussettes qui lui serraient les doigts de pieds." Et par la même occasion, je me rappelle que j'ai besoin d'un sous-vêtement".

"Voici un joli sous-vêtement", dit le bon vendeur en offrant celui qui pouvait convenir. "Et maintenant, n'avez-vous pas besoin d'une paire de jarretelles?" Sapristi! c'est vrai," dit le client, et il demanda à son vendeur perspicace: "Vous seriez bien bon de me dire comment il se fait que vous m'avez suggéré des jarretelles, justement l'autre chose dont j'ai besoin?—Pourquoi ne m'avez-vous pas demandé comme font ordinairement les vendeurs: Ne désirez-vous pas quelque chose d'autre?—Ou bien énuméré une liste de choses si rapidement que je n'aurais pu m'arrêter à considérer quoi que ce soit?,"

"Eh! bien", dit le bonnetier avec un sourire; "Vous avez acheté des chaussettes, et ensuite vous avez demandé un sous-vêtement, en faisant remarquer que vous aviez presque oublié que vous en aviez besoin, et il m'a semblé qu'il était fort probable que ce dont vous pouviez avoir besoin après cela était une paire de jarretelles."

C'est là une leçon. La plupart des vendeurs demandent si on n'a pas besoin de quelque chose d'autre, et la réponse naturelle qui vient est "non". D'autres vendeurs rabâchent une liste comme habitude. La récitation de cette liste donne

à penser que le vendeur est avide de charger le client d'une multitude d'achats et on y résiste instinctivement.

La manière de faire de ce bonnetier est la bonne: être attentif aux besoins connus et probables du client devant vous et les étudier soigneusement pour pouvoir faire des suggestions sensées et bien définies.

Le client apprécie un tel service: Il prend considération de ce que vous dites, et il achète d'autres choses auxquelles il n'aurait pas pensé avant de passer devant le magasin de votre concurrent quelques pas plus loin dans la rue.

* * *

"Gentils! nous avons un bel assortiment." Voilà ce que disait un petit vendeur enthousiaste quand un client lui demandait si le magasin tenait une certaine ligne de marchandises. Il y a juste six mots dans cette phrase, mais ils comptent pour soixanta. Il y a des tas de choses, contenues dans ces simples mots: confiance dans le magasin, plaisir du travail, fierté du stock tenu par la maison, désir de toujours bien servir le client.

Nous avons besoin d'avoir plus de cet enthousiasme. Il est trop fréquent de voir le vendeur qui se montre indifférent et qui répond aux questions par de simples "oui" et "non". Une impression glaciale se dégage de ces réponses qui incitent la cliente à dire qu'elle croit qu'elle n'a rien à acheter aujourd'hui. On rencontre trop rarement de ces vendeurs enthousiastes dont les premiers mots retiennent l'attention du client et éveillent son intérêt.

L'enthousiasme est contagieux. Il fait grossir les ventes, rend l'achat un plaisir pour le client, rend la vie agréable au vendeur, qu'il vive à Montréal ou à Sorel.

* * *

C'était dans le vieux New-York où l'on dit que le service public et le service privé sont pires que jamais. Un monsieur monte dans un tramway et s'aperçoit qu'il n'a qu'un billet de cinq dollars pour payer. On sait ce que répond un conducteur de tramway de New-York quand on lui demande de changer un billet de ce montant. Notre homme tendit cependant son billet avec son plus gracieux sourire et en s'excusant de n'avoir rien de plus petit en fait de monnaie.

Que fit le conducteur?

"C'est très bien, Monsieur", répondit-il, et remarquez qu'il dit "monsieur", "cela me fait bien de la peine, mais je vais être obligé de vous donner de la menue monnaie."

Cela ne prouve-t-il pas, qu'en règle générale, vous pouvez obtenir beaucoup de ce que vous voulez? Soyez de bonne humeur et courtois et vous verrez que vous vous