

LA PRATIQUE COMMERCIALE

LE CREDIT CHEZ LE MARCHAND AU DETAIL

Le client qui paye comptant est sujet à faire ses achats tantôt dans un magasin, tantôt dans un autre; mais celui qui achète à crédit reste fidèle au commerçant qui lui a ouvert un compte.

Le crédit assure donc la conservation de la clientèle et, par conséquent, il est avantageux pour le créancier, pourvu qu'il soit fait avec prudence.

Le marchand qui achète dans un magasin en gros ne considère que deux choses: le prix et la qualité; s'il s'occupe du service donné par son fournisseur, ce n'est qu'aux points de vue de l'exactitude et de la promptitude. Il n'en est pas de même du client du marchand au détail. Pour lui la façon dont il est traité et le service sont de première importance. D'ailleurs, en général c'est à des femmes que le marchand au détail à affaire, et la susceptibilité de celles-ci ne peut être comparée à celle du commerçant.

Pour conserver un client ou une cliente à qui il a ouvert un compte le marchand ne doit donc pas négliger la délicatesse et la politesse. Un acheteur traité avec grossièreté ou même, seulement, avec indifférence, ne tarderait pas à prendre ses mesures afin de changer de magasin.

La personne qui s'occupe spécialement du crédit chez un marchand, que ce soit le patron ou un employé de confiance, doit, conséquemment, voir à ce que la clientèle soit bien traitée et, à cette fin, surveiller les ventes et les expéditions et s'occuper des plaintes qui peuvent être faites. Pour avoir toutes les facilités possibles d'accomplir cette tâche, elle devrait être à la tête de la comptabilité, de la caisse et de la perception des comptes.

Il faut à l'homme chargé du département du crédit beaucoup de tact et de diplomatie. Chaque jour il est en contact avec un grand nombre de clients et de clientes que l'on ne peut traiter comme des commerçants, parce que, très rarement, ils sont peu au courant des affaires commerciales.

L'employé chargé du crédit, dans un magasin en gros doit, jusqu'à un certain point, connaître la situation financière du pays. Celui du magasin au détail ne doit pas ignorer les conditions financières et commerciales locales. Si, dans sa localité, une grande compagnie manufacturière ou autre diminue le nombre de ses employés; si un grand nombre d'hommes se mettent en grève; si une compagnie se dispose à transporter ses ateliers ailleurs, il faut qu'il soit l'un des premiers à le savoir. Mieux il connaîtra la population de sa localité, meilleures seront ses décisions quant à la question du crédit et moins il risquera d'avoir de mauvais débiteurs.

Les informations sur lesquelles il devra baser ces décisions sont celles qui concernent l'honnêteté, l'intégrité, la fortune et les ressources du client. Peu importe le passé de celui-ci: s'il a fait faillite ou a été lent à honorer ses obligations il y a cinq ans son crédit n'en peut être affecté pourvu qu'aujourd'hui il jouisse d'un bon caractère.

Le domicile, la position ou la source des revenus de celui ou de celle qui demande du crédit: le chiffre de ses dettes, voilà ce qu'il est nécessaire et légitime de connaître. S'il s'agit d'une femme mariée c'est, naturellement, la situation de son mari qui intéresse.

On peut obtenir ces renseignements du client ou d'au-

tres sources. Si ce client est un homme d'affaires les agences commerciales seront consultées; sinon il faudra avoir recours à une entrevue avec lui, et ce sera le moment d'user de beaucoup de tact. Au cours d'une conversation on arrivera à se procurer les renseignements désirables, tout en évitant de blesser la susceptibilité de l'interviewé. Et il ne restera plus qu'à en vérifier l'exactitude.

Mais il est préférable de se dispenser de l'entrevue, surtout quand on a affaire à une cliente. S'il est possible de se renseigner sur son compte sans qu'elle s'en doute elle en sera flattée dans son amour-propre, car elle se figurera être si favorablement connue que les recommandations sont pour elle inutiles.

La limite du crédit à accorder mensuellement à un client doit être mentionnée en tête de chaque compte ou sur un livre "ad hoc". Si, dans le cours du mois, cette limite est atteinte l'employé chargé du crédit sera consulté lorsque le client fera de nouveaux achats.

Pour la perception des dettes l'employé en question doit encore faire preuve de tact. Bien des clients et des clientes n'aiment pas qu'on leur rappelle qu'ils ont un compte; il faut les traiter avec délicatesse et leur laisser croire qu'ils payent quand cela leur plaît, pourvu que cette opération s'effectue lorsque le magasin le désire. Au moyen de lettres rédigées avec tact on peut accoutumer des clients à payer régulièrement.

Certains hommes ne veulent pas que les comptes faits par leurs femmes leur soient envoyés; d'autres, au contraire, entendent recevoir tous les comptes. Il faut respecter ces fantaisies.

Quoi qu'il en soit un compte ne devrait rester en souffrance que le moins longtemps possible, car plus il vieillit, plus il risque de rester impayé. Si le débiteur refuse de se laisser persuader par l'employé chargé de la perception des mesures légales s'imposent; mais, alors le client est perdu pour le magasin.

Grâce à l'embargo sur le bétail canadien en Angleterre les Etats-Unis sont maintenant au premier rang pour l'importation de nos bestiaux sur pied.

De 1903 à 1910 nos exportations de bestiaux vivants dans la Mère-Patrie s'élevaient à la somme de \$10,000,000 en moyenne; en 1911 elles tombaient à environ \$8,000,000, en 1912, à \$3,343,625; en 1914 à \$913,954 et, l'année dernière, à \$697,807.

De 1903 à 1912 les Etats-Unis ne nous ont acheté, chaque année, que de \$119,000 à \$891,000 environ de bestiaux; mais, en 1913 ils en recevaient pour \$1,116,923 et, en 1914, pour \$7,043,086 sur un total d'exportation de \$7,906,794.

Selon les dernières statistiques sur le même sujet, pour l'exercice terminé le 31 mars 1915, 183,652 têtes de bétail canadien ont été expédiées aux Etats-Unis et 2,251 en d'autres pays.

CE QU'IL FAUT VOIR

Ce qu'il faut voir, si vous voulez vous délasser de vos fatigues et laisser un instant de côté vos soucis, c'est le spectacle que donne la semaine prochaine le théâtre Canadien-Français. "La Poupée" est une des plus délicieuses opérettes du répertoire français et elle sera interprétée supérieurement, puisqu'au nombre des artistes nous notons les noms aimés de: Mme Dorgeval et de M. Pellerin.