

La Période de Reconstruction et le Commerce de Détail de la Chaussure

C'est un fait que tous les peuples ont tiré de grandes leçons de la guerre. Et les détaillants sont parmi ceux qui ont eu le plus à apprendre au cours de ces quatre dernières années. Beaucoup d'entre eux ont compris qu'il leur fallait renoncer à leurs vieilles méthodes s'ils veulent continuer à se maintenir en affaires avec chances de succès.

Il est certain que parmi les changements qui surviendront du fait de la guerre, l'art de la vente sera un de ceux qui subiront le plus de transformations. Les temps sont passés où une personne pouvait entrer dans un magasin de détail de chaussures et être engagée comme commis de vente et prendre une paire de l'essayer au client et faire la vente. A présent, il faut chaussure de la pointure demandée (ou à peu près), que l'essayage se fasse sérieusement et scientifiquement même jusqu'à un certain degré. Le personnel de vente devra, dans l'avenir, avoir une certaine connaissance scientifique et exacte des chaussures qu'il vend. Il devra connaître l'espèce du cuir, sa durée probable, l'appellation du style que ce soit une trépointe ou autre fabrication. En d'autres termes, le vendeur devra connaître sa ligne, car il lui sera demandé et exigé plus de savoir que jadis.

Comme preuve de ce que nous avançons, nous pouvons noter que de grosses maisons de commerce établissent en ce moment ce qu'on peut appeler véritablement des écoles de vente, de façon à ce que leur personnel de vente soit mieux outillé pour résoudre les problèmes parfois difficiles de la vente. Il est presque impossible au gouvernement de se charger de pareille éducation, aussi est-ce là le soin des initiatives privées qui n'ont pas oublié ce détail. Déjà beaucoup d'entre elles se sont rendues compte que pour obtenir de meilleurs résultats, il était nécessaire de perfectionner le système de vente dans ses agents principaux: les vendeurs.

Bien entendu, les petits magasins de détail ne peuvent se donner la peine d'une pareille éducation qui n'aurait pas sa raison d'être, vu le personnel limité. Mais quelque chose peut être fait cependant dans ce sens, en petit.

La guerre semble avoir éveillé toutes les classes de la société, non pas précisément aux événements de la guerre, mais aux différents sujets y relatifs, principalement ceux d'ordre économique et commercial. Les gens s'attendent à voir des améliorations en toutes choses. Ils s'attendent à un meilleur service du magasin de détail. Ils ne sauraient dire exactement ce qu'ils attendent de plus du marchand, mais instinctivement ils sont plus exigeants.

Dans les petites villes, pour que cette idée de perfectionnement dans la vente puisse se développer à la satisfaction des clients, il est nécessaire qu'une coopération plus étroite s'établisse entre les vendeurs et les patrons de magasins; que des idées s'échangent relativement aux besoins du magasin et au service qu'il peut offrir à la clientèle.

Ceci peut se réaliser par des assemblées hebdomadaires entre patrons et employés où chacun pourra franchement et librement exposer ses idées, ses initiatives, ses projets et en discuter amicalement le bien-fondé. Le patron pourra profiter de ces réunions pour instruire son personnel en faisant une démonstration pratique des articles à vendre. Il pourrait placer en-

tre les mains de ses commis le journal susceptible de leur donner de bons conseils, et par bien d'autres moyens les intéresser vivement à faire un succès de l'affaire pour laquelle ils travaillent.

En agissant ainsi, le marchand fait comprendre à ses employés qu'ils n'occupent pas la place de commis mécaniques, mais qu'ils sont en réalité des hommes "de profession", que leur jugement est apprécié et qu'ils sont considérés comme des gens capables dont le conseil est profitable.

Il ne fait aucun doute que les patrons devront changer grandement leurs méthodes d'agir. Un des changements qui ne tardera pas à se produire est celui qui tendra à écourter les heures de travail. Déjà, dans plusieurs places nous en avons l'exemple. Un signe des temps nouveaux a été donné par la maison Eaton de Toronto, qui, il y a quelques années, décidait de fermer ses magasins le samedi après-midi pendant juillet et août. Plus tard, le mois de juin fut englobé dans ce règlement, puis mai et septembre; et cette année la maison fermera ses magasins tous les samedis après-midi, et en juillet et août toute la journée du samedi. Cet exemple aura une grande influence sur les heures de travail des employés, d'autant que le mouvement part d'une maison employant des milliers de mains.

Certaines provinces étudient la chose par leurs législatures et il ne fait aucun doute que des résultats heureux en découleront.

La question de l'hygiène du magasin ne sera pas laissée dans l'ombre. Des améliorations sensibles marqueront les temps nouveaux. Les magasins spacieux, bien éclairés, confortables, prendront le pas sur les autres moins bien compris, et les forceront à effectuer des changements.

Tout le monde sait que la guerre a provoqué la hausse des salaires et nul ne croit que ceux-ci retomberont aux anciens niveaux. Les patrons doivent donc se faire à l'idée qu'ils ont à payer de plus gros salaires à leurs employés. Ils ne doivent pas oublier que puisque tous les articles de vente sont d'un prix plus élevé, la main-d'œuvre qui est aussi un article de vente est aussi d'un prix plus élevé. Et il n'y a pas de meilleur moyen de s'attacher un bon employé capable que de lui allouer un salaire satisfaisant. Cela ne paye pas de changer constamment de personnel; il faut faire souvent bien des employés pour en trouver un de bon, et c'est chaque fois une perte de temps et perte de vente pour les mettre au courant.

Mais, reconnaissons que, si de plus forts salaires seront payés, on exigera davantage des employés. Ceux-ci devront fournir un service intelligent. Le temps du commis soupirant après l'heure de fermeture est passé. Aujourd'hui, il nous faut des vendeurs qui vendent avec leur tête, opèrent avec leurs mains, et puisent de l'enthousiasme dans leur cœur. Cela implique coopération avec les principes de la maison ou du patron. Nul bon employé ne prétendra avoir son salaire augmenté s'il ne le mérite pas. Augmentation de salaire doit marcher avec augmentation de service rendu. En un mot, le commis doit devenir plus "efficace", pour employer un mot cher aux Américains et qui dans sa brièveté renferme assez bien l'idée de ce qu'on peut attendre de l'employé de l'avenir.