

dront en retour qu'un timbre de deux cents.

Une bonne connaissance de la grammaire est naturellement essentielle. Toutefois elle n'est pas suffisante à elle seule. Il faut un style distinctif. Le principal défaut de la moitié des lettres que je reçois est un manque de distinction. Ces lettres peuvent être froidement correctes, d'un style irréprochable; mais elles ne font aucune impression. Je les lis et oublie immédiatement ce qu'elles contiennent. Elles sont banales et contiennent les expressions banales bien connues qu'on devrait toujours éviter. Essayez de leur substituer quelque chose de moins commun. Vous objecterez qu'un homme d'affaires n'a guère le temps de choisir ses expressions. Le but d'une lettre d'affaires, direz-vous, est de donner des renseignements. Pourquoi alors choisir ses phrases? Je répondrai à cela que le but d'une lettre d'affaires n'est pas de donner des renseignements, mais de frapper l'esprit par les renseignements qu'elle contient. L'homme d'affaires qui n'a pas le temps de s'occuper de ces choses n'a pas le temps de remplir sa position.

Comparez deux lettres que vous recevez. L'une a un en-tête large, bien fait, ayant un air de prospérité. L'autre a un en-tête réduit, mal imprimé sur du papier médiocre. La première vous fournit les renseignements demandés, et quelques phrases bien choisies attirent l'attention, frappent la mémoire et vous donnent une idée de la personne qui écrit. Derrière la maison de commerce, vous voyez l'homme. La seconde lettre vous donne bien les renseignements désirés, mais vous laisse froid sans vous produire aucune impression.

Quand je parle de personnalité, ne croyez pas que je veuille dire affirmation de soi-même et effacement de la maison. Le moindre soupçon d'égoïsme est fatal et une mauvaise impression est pire qu'aucune impression. Rappelez-vous le dicton: "Le style c'est l'homme". L'effacement total de l'homme est dénoté par le manque total de style distinctif. Nous avons des machines à calculer; heureusement, nous n'avons pas encore de machine à rédiger les lettres qui réunirait des phrases pour en faire des lettres stéréotypées.

J'ai entendu une fois un homme d'affaires heureux définir une bonne lettre comme riche, rare et ayant un cachet particulier. Riche parce qu'elle renseignait; rare, parce que les mots qu'elle contenait étaient peu nombreux; ayant un cachet particulier, parce qu'elle était écrite en termes choisis et avait un certain air de personnalité. Si la brièveté est l'essence même de l'esprit, soyez bref, mais seulement à cette condition. Chaque chose a sa place et l'esprit n'a que faire dans une lettre d'affaires. Ne plai-

tez pas à un enterrement et n'essayez pas de faire une vente avec une pointe d'esprit. Quand une lettre d'affaires manque de dignité, la maison de commerce perd son caractère sérieux.

En résumé, évitez l'affirmation de vous-même, ne décriez pas vos rivaux, évitez les phrases banales, les revendications extravagantes, les expressions excentriques.

Conservez votre personnalité, ayez confiance en vos marchandises, prétendez à tout ce à quoi vous avez droit, soyez différent des autres. Surtout, évitez d'employer dans vos lettres d'affaires la première personne du singulier.

### CE QUI FAIT LE SUCCES DU VENDEUR

On se demande souvent ce qui fait le succès d'un vendeur. Les réponses sont nombreuses et variées. Les uns disent qu'un homme, pour réussir dans la vente des marchandises, doit être né vendeur; d'autres, écartant cette idée, disent que les vendeurs acquièrent leur talent et ne l'ont pas de naissance. Au cours de mes vingt années d'expérience, dit Harlow E. Bundy dans "Selling Magazine", j'ai vu que le vrai vendeur est l'homme qui possède les qualités suivantes: santé, honnêteté, savoir-faire, activité et connaissance de sa partie.

Ces qualités mènent au succès; sans l'une quelconque d'entre elles, le vendeur se trouve en état d'infériorité, car la vente des marchandises est une science aujourd'hui, et celui qui veut avoir de l'empire sur ses semblables doit avoir des connaissances approfondies; il doit pouvoir comprendre la nature humaine, mettre un frein à ses passions; il doit avoir de la dignité sans porter ombrage et une confiance absolue en lui-même et en la maison qui l'emploie.

Dans la liste de ces qualités, je place en tête la santé, parce que c'est ce que l'homme a de plus précieux. Un homme maladif manque de cette ambition, de cet entraînement, de cette liberté de soucis, qui sont essentiels pour être agréables.

Un homme en mauvaise santé doit consacrer une bonne partie de son temps au soin de ses souffrances corporelles et sa pensée, occupée de son infirmité, est détournée des affaires. La maladie l'empêche de parcourir convenablement tout son territoire; souvent son caractère est maussade et il manque de tact et de diplomatie.

Il est donc très important pour un vendeur de soigner sa santé. Il doit se garder des abus qui causent la plupart de nos maux corporels. L'intempérance dans le boire et le manger, plus que tout autre défaut, a été cause de nombreux insuccès parmi les vendeurs.

Il fut un temps où la qualité de joyeux convive était un élément essentiel de

l'art du vendeur. Ce temps n'est plus. Aujourd'hui le bon acheteur dans n'importe quelle branche évite les bars et les lieux de réputation douteuse, sachant bien qu'ils entraînent aux libations copieuses fournies par le joueur pour hébétir le cerveau et affaiblir le jugement.

Le bon vendeur se gare de telles méthodes. Les commandes prises dans de telles conditions sont très sujettes à être annulées quand la victime recouvre ses facultés de raisonnement. La santé du vendeur, sinon sa morale, en souffre.

Les vendeurs devraient mener une vie aussi régulière que possible. Mangez régulièrement, mangez seulement quand vous avez faim, et soyez frugal. L'homme en général mange trop. Certains boivent trop. Ces derniers heureusement disparaissent bientôt, faisant place à des hommes meilleurs et plus avisés.

L'honnêteté est la qualité suivante. Un vendeur doit d'abord être honnête envers soi-même. Il doit être convaincu qu'il vend des marchandises honnêtes, en lesquelles il doit avoir confiance. Il doit être persuadé que ses marchandises ont une valeur honnête et que sa maison est au-dessus de tout soupçon. Il doit croire que ses patrons font et vendent un produit honnête, meilleur que celui de leurs compétiteurs. Animé de cette confiance, le vendeur peut se donner tout entier à son travail et obtenir des résultats qui procureront de l'argent à ses patrons et à lui-même et satisferont ses clients. De ceux-ci il fait ses amis et son honnêteté devient ainsi un capital personnel d'une valeur incalculable.

Le savoir-faire dans la vente des marchandises est basé sur un bon sens pratique, l'intelligence et la faculté d'apprendre par ce que font les autres. L'observation, la lecture, les questions servent à faire de l'homme normalement doué un bon vendeur. L'aptitude à parler avec conviction et à écouter attentivement est une nécessité primordiale. Un acheteur bavard souvent se laisse décevoir, un vendeur ayant du tact saisira le moment convenable pour présenter à sa signature le blanc de commande. Mais l'aptitude à parler bien, intelligemment, avec force et à raisonner avec tact, doit s'acquérir et être mise à effet.

Savoir se taire à propos et faire signer un ordre de vente est, naturellement le point à atteindre. On y arrive d'habitude par une étude patiente, un travail opiniâtre et en ne faisant jamais deux fois la même erreur. L'expérience est la meilleure école, si l'élève a l'esprit ouvert et intuitif.

L'activité doit accompagner les qualités énoncées ci-dessus, sinon le vendeur sera classé dans la catégorie des vendeurs assez bons ou moyens. Un vendeur paresseux, doué des meilleures facultés, ne peut pas lutter avec un homme