

et diminuer leurs dettes de livres et qu'ils se débarrassent eux-mêmes des dettes qu'ils ont contractées chez leurs fournisseurs, c'est ce qu'ils ont de mieux à faire pour consolider leur crédit.

PROCEDE DELOYAL

Nos voisins, paraît-il, ont trouvé un moyen aussi habile que peu honnête de se défaire de leurs avoines de qualité inférieure en spéculant sur le bon renom de nos avoines canadiennes à l'étranger.

Voici, en effet, ce qu'écrit à la date du 17 juillet. M. Edgar Tripp, agent commercial du gouvernement Canadien à Port of Spain, Trinidad:

" Parmi les produits classiques du Canada, les avoines ont toujours joui, et à juste titre, d'un bon renom dans les Antilles anglaises. Si l'on veut maintenir ce bon renom, il est nécessaire de faire connaître largement parmi les producteurs et les acheteurs de cet article une manoeuvre commerciale quelque peu déloyale d'invention américaine "made in America".

" Voici comment elle se pratique: Une avoine de qualité très inférieure est actuellement offerte comme "Canadienne véritable, pesante", qui n'est nullement une avoine canadienne, mais qu'on désigne aux Etats-Unis sous le nom de "clipped American No 2". Cette avoine est mise en sacs imitant ceux du Canada et on complète la tromperie en marquant sur chaque sac "entered for drawback" ces mots s'appliquant aux sacs seulement.

" Ainsi préparées avec art pour la consommation à l'étranger, les expéditions partent d'une manière satisfaisante de New-York et la réputation du produit véritable souffre en conséquence."

S'il est bon que les producteurs et les commerçants canadiens soient mis au courant des procédés déloyaux de leurs voisins américains, il nous semble qu'il est aussi utile tout au moins que les acheteurs des Antilles soient mis en méfiance et qu'il leur soit conseillé de traiter directement avec les commerçants canadiens.

COMMENT TRAITER LES PLAINTES DES CLIENTS

La meilleure preuve des aptitudes aux affaires et du caractère d'un marchand est probablement donnée par la manière dont il reçoit les clients qui viennent à son magasin pour formuler une plainte. L'intolérance au sujet des réclamations et la mauvaise humeur à la moindre provocation révèlent toujours le manque d'égalité de caractère, égalité nécessaire au succès dans le commerce de détail.

Pour rendre justice au public, dit "Tobacco", on peut dire que peu de clients se plaignent sans raison, et la ma-

nière dont les clients sont traités dans ces rares occasions détermine s'ils continueront à vous conserver leurs bonnes grâces et leur patronage, ou s'ils vous les supprimeront.

Il est donc avantageux de ne manifester aucun ressentiment, que la plainte soit fondée ou non. Un peu de raisonnement et de réflexion aplanira les difficultés dans la plupart des cas, sans perte de clientèle ou de prestige, et il arrivera même qu'un règlement habile d'une difficulté de ce genre fera du client un ami du patron.

Le marchand qui utilise ses propres erreurs pour le plus grand bien de son commerce est celui qui réussit le mieux. Voyez donc à ce que vos commis comprennent parfaitement votre politique à cet égard, car le manque de tact des employés est souvent la cause de la perte de la clientèle.

Le marchand pourrait prendre une leçon sur la manière de traiter les réclamations dans les magasins à départements. Les grands magasins reconnaissent que presque toutes les plaintes ont une valeur éducative. Les clients qui ont à se plaindre de quelque chose indiquent par là même une incapacité ou une négligence là où on s'y attendait le moins, et cette révélation peut se traduire par un profit assez élevé pour le marchand.

Ces réclamations mettent un terme efficace à des méthodes défectueuses ou à une mauvaise main-d'oeuvre, et il n'est que juste et d'une bonne politique non-seulement de rectifier ce qui doit l'être, mais aussi de remercier le client d'y avoir appelé votre attention. Ceux qui prennent plaisir à faire des plaintes sont trop peu nombreux pour mériter considération.

LA RECEPTION DES MAITRES-BOULANGERS PAR LA OGILVIE FLOUR MILLS CO. LTD.

Ainsi que nous l'avons dit dans notre précédent numéro, l'excursion à Montréal offerte aux maîtres-boulangers canadiens par la Ogilvie Milling Co. Ltd, a été couronnée du plus grand succès. Partis d'Ottawa par train spécial les hôtes de la Ogilvie Milling Co Ltd furent reçus à la gare Windsor par les principaux officiers de la compagnie, ayant pris place dans des voitures mises à leur disposition, ils se rendirent tout d'abord aux bureaux de la compagnie où eut lieu l'inspection du laboratoire, où ils purent se rendre compte de visu des soins minutieux avec lesquels la farine Ogilvie est préparée. Après qu'un photographe eut pris une photographie des visiteurs, les boulangers avec leur escorte remontèrent en voiture et visitèrent le steamer "Bavarian" de la compagnie Allan et de là se rendirent aux moulins de la

Ogilvie Flour Mills Co. Ltd, situés "Mill street."

A deux heures de l'après-midi les invités prirent place à un banquet servi dans le Ladies Ordinary de l'hôtel Windsor sous la présidence de M. F. H. Anson, gérant général de la compagnie qui avait à ses côtés: M. G. W. Shouldis, Bredin, Parnell, A. L. Thibaudeau, A. H. Ewing, T. Fitzgerald, A. H. Harrison, Shirley Ogilvie, le colonel A. E. Labelle, M. Gagnon, etc., etc.

Le menu était excellent et un orchestre de premier ordre exécutait un programme musical des plus choisis. Au dessert, M. F. H. Anson, après avoir proposé la santé du Roi, donna lecture d'un télégramme envoyé de St-Andrews par M. F. W. Thompson, vice-président de la compagnie, dans lequel il déclare combien il regrette de ne pouvoir être présent à Montréal pour y recevoir les maîtres-boulangers et leur souhaiter la bienvenue ainsi que tous les succès possibles.

MM. Shirley Ogilvie, secrétaire de la Compagnie et le colonel A. E. Labelle, gérant local proposèrent la santé de l'Association des maîtres-boulangers en termes des plus choisis. M. W. Shouldis, président des maîtres-boulangers répondit à cette santé.

MM. Parnell & Bredin présentèrent ensuite une résolution de remerciements à la Compagnie Ogilvie pour cette réception splendide et si cordiale qui ne pouvait manquer de resserrer les liens si amicaux qui unissent la compagnie et la grande majorité des boulangers du Canada.

Après le banquet les convives prirent place dans des chars spéciaux mis à leur disposition pour faire le tour de la montagne et visiter quelques-uns des endroits les plus intéressants de Montréal.

A sept heures et demie les membres de l'Association des maîtres-boulangers quittaient Montréal pour retourner à Ottawa, enchantés de la réception que leur avait faite la compagnie Ogilvie-

* * *

La Ogilvie Flour Mills Co. Ltd, a profité de l'Exposition régionale qui a eu lieu à Trois-Rivières la semaine dernière pour donner, le 9 août, un banquet à ses nombreux clients et amis du district de Trois-Rivières.

Le banquet a eu lieu sur le terrain de l'exposition et parmi les convives les plus marquants il convient de citer l'hon. L. Gouin, premier ministre de la province et MM. McCorkill et Tessier, ministres. MM. J. A. Tessier, M. P. P., président de la Compagnie d'Exposition; Bellefeuille, maire de Trois-Rivières; M. Rousseau, M. P., pour le comté de Champlain. A. Marchildon, M. P. P., de Nicolet, ainsi que les députés suivants. MM. Lafontaine, de Berthier; H. Mayrand, Maski-