

POUR REUSSIR DANS LE COMMERCE DE DETAIL

QUATRE FACTEURS DU SUCCES

La concurrence moderne, dans le commerce de détail, n'est plus de même nature que celle d'autrefois, elle ne repose plus sur les mêmes bases ou plutôt elle s'adosse à de nouveaux supports autres que la qualité et le prix des marchandises, les seuls considérés, il y a quelques années.

A l'heure présente, en général presque toutes les marchandises peuvent être obtenues aux mêmes prix et à qualité équivalente dans la plupart des magasins de détail d'une même ville. Et cette simple constatation soulève d'elle-même un des principaux problèmes que le marchand des villes ait à résoudre pour avoir droit de vie parmi le monde commerçant et assurer l'existence de son entreprise. Si tous les détaillants sont placés sur un même pied d'égalité en ce qui concerne les prix et la qualité comment devront-ils agir pour augmenter leurs ventes et quelles seront les influences qui permettront et faciliteront le développement de leurs affaires?

Il est certain que l'augmentation des ventes dépend du nombre de visiteurs pénétrant dans un magasin, ce qui donne toute probabilité d'un achat au moins, pour chacun d'eux. On conçoit dès lors que le véritable secret de la réussite est de trouver les moyens les plus efficaces d'attirer le public à son magasin et de lui suggérer l'idée d'acheter.

La première chose à obtenir, c'est donc la visite du public et ce n'est qu'une fois qu'il a pénétré dans le magasin qu'intervient votre puissance de suggestion pour le décider à faire ses emplettes.

Prenons en principe l'uniformité des prix et de la qualité pour ne nous attacher qu'à considérer les principaux facteurs susceptibles de déterminer l'acheteur à faire choix de votre magasin pour subvenir à son approvisionnement.

Notre longue observation nous amène à détacher bien distinctement quatre points essentiels pour attirer le public et qui sont : la situation de l'établissement, la réclame, le bon arrangement du stock et la qualité du service. Les deux premiers, l'emplacement et l'annonce sont à proprement parler les indicateurs de votre établissement; les deux autres : disposition des marchandises et qualité du service sont des arguments auxiliaires qui viennent s'ajouter aux arguments techniques et augmenter les probabilités de vente.

L'emplacement du magasin

Le commerce de détail dépend uniquement de la visite personnelle du client à un établissement; à l'encontre des affaires de gros où l'acheteur ne se rend pas nécessairement à la source de son approvisionnement, dans le détail c'est la visite de chaque client qui décide des ventes et l'on se rendra compte dès lors du rôle important que joue dans le volume d'affaires d'une maison la situation de son magasin. L'annonce peut jusqu'à un certain degré remédier à la déficience d'un emplacement, mais la plupart des petites maisons placées avantageusement prospèrent sans l'aide de la publicité.

Théoriquement, si une certaine proportion des passants constitue une partie de la clientèle d'un magasin, plus grand sera leur nombre, plus conséquente sera la clientèle. Et c'est pourquoi les magasins situés en plein centre d'une ville, dans les rues les plus fréquentées sont ceux qui conviennent le mieux au commerce de détail et par suite se trouvent être d'un loyer plus élevé.

Pour mettre en évidence la relation qui existe entre l'emplacement et le volume des ventes, nous citerons l'exemple qu'on nous rapportait dernièrement, d'un commerçant important dont le magasin situé en plein centre de la ville

était réputé pour son chiffre merveilleux de profitables affaires. L'idée lui vint de vendre ce magasin florissant et d'en ouvrir un identique à quelques pas de là. Lien que peu distant du premier, rares étaient les passants à cet endroit, du moins la catégorie des passants susceptibles de faire des achats. Notre homme pensa que pour remédier à cette situation défavorable, il lui suffirait de changer la façade de son établissement et de l'orner des garnitures les plus luxueuses dont on puisse revêtir l'extérieur d'une vitrine; il eût donc recours aux installations les plus coûteuses et fit décorer sa maison des fixures les plus nouvelles et d'un dessin exquis.

Cette transformation radicale eut en effet le don d'attirer la clientèle et pendant les quelques jours qui suivirent l'ouverture du magasin si luxueusement paré, il y eut quantité de visites qui pouvaient faire bien augurer de l'avenir de l'établissement. Mais, cela dura peu; la première curiosité naturelle satisfaite, les passants ne prirent plus le soin de changer d'itinéraire pour voir la vitrine nouvelle, ils reprirent leur chemin continuant pour se rendre à leurs affaires et les recettes ne firent que baisser dans le luxueux magasin qui ne recevait que quelques visites journalières, insuffisantes à assurer la bonne marche de l'entreprise.

Le propriétaire qui était un commerçant tenace n'hésita pas à louer une autre boutique plus centrale que celle-là et à y faire transporter toutes les garnitures qui rendaient si séduisante celle qu'il abandonnait. Et dans ce nouveau local, avec le même appareil ornemental, les mêmes marchandises et les mêmes commis de vente, il obtint des résultats surprenants bien faits pour le récompenser de son jugement perspicace, de sa décision et de sa persévérance.

Un autre facteur de réussite étroitement lié à la situation du magasin et d'un pouvoir singulier pour attirer les passants est l'étalage des devantures. Les expositions faites dans les vitrines n'agissent que sur les passants, c'est à eux qu'elles s'adressent et c'est à leur intention qu'elles ont été spécialement combinées et plus la rue sur laquelle elles ont été aménagées sera passagère plus grande sera leur valeur comme moyen d'attraction.

Ce sont de véritables fortunes qui se dépensent annuellement dans les villes pour l'agencement des vitrines et la composition des étalages et c'est une armée de véritables artistes qu'on emploie à cette décoration dont l'importance ne saurait échapper à aucun commerçant.

Les petites villes elles-mêmes ne sont pas restées en arrière dans ce mouvement; elles ont adopté les méthodes les plus modernes et une salutaire émulation s'est emparée des principaux commerçants qui les composent.

D'ailleurs les industriels soucieux de progrès se sont mis en devoir d'aider le détaillant dans ce sens et n'ont rien négligé pour lui faire le tracé de garnitures décoratives, ou lui dresser des plans spéciaux pour l'arrangement décoratif de sa devanture. Sans doute, en agissant ainsi, ils travaillaient aussi pour eux puisqu'ils cherchaient à provoquer chez le détaillant plus de ventes pour leurs propres produits, mais leur tentative n'en est pas moins louable et digne d'être imitée.

La réclame

Le point de contact, le trait d'union entre le public général et le détaillant est la réclame. Par l'annonce, le marchand s'efforce d'engager le public à venir visiter son établissement. Des volumes ont été écrits sur ce sujet de la publicité sous toutes ses formes et ce n'est pas dans un simple article d'une longueur très limitée qu'il nous est possible de traiter d'une façon complète une question d'une telle