

Tissus et Nouveautés

(TISSUES & DRY GOODS)

REVUE MENSUELLE

Publié par la Compagnie de Publications Commerciales The Trades Publishing Co'y, 25 rue Saint-Gabriel, Montréal, Téléphone Main 2547, Boîte de Poste 917. Abonnement : dans tout le Canada et aux Etats-Unis, \$1.00, strictement payable d'avance; France et Union Postale, 7.50 francs. L'abonnement est considéré comme renouvelé, à moins d'avis contraire donné au moins 15 jours avant l'expiration, et ne cessera que sur un avis par écrit, adressé au bureau même du journal. Il n'est pas donné suite à un ordre de discontinuer tant que les arriérages et l'année en cours ne sont pas payés. Adresser toutes communications simplement comme suit : **TISSUS ET NOUVEAUTÉS, MONTRÉAL, Can.**

Vol. IV

MONTRÉAL, SEPTEMBRE 1903

No 9

LES DEUX COTES DE LA QUESTION

Dans notre précédent numéro nous sommes faits l'écho des plaintes du commerce de gros au sujet des marchandises retournées.

Nous avons invité le commerce de détail à user de nos colonnes et à présenter au commerce de gros les causes de ces retours de marchandises.

Plusieurs marchands nous ont écrit à ce sujet. Nous les en remercions et pour le bien qui peut résulter pour le commerce en général de leurs communications et aussi pour l'intérêt qu'ils portent à "Tissus et Nouveautés."

Les chefs de nos grandes maisons de marchandises sèches ne peuvent, même quand ils le voudraient, entrer dans tous les détails de l'administration de leurs vastes entreprises.

Il est certain que les substitutions de marchandises, ne sont autorisées par aucun chef de maison et qu'aucun d'eux ne tolère le bourrage des commandes par les voyageurs.

Cependant, d'après nos correspondants du commerce de détail, ces actes répréhensibles seraient assez fréquents. Ils se commettent non-seulement sans l'assentiment des chefs, mais aussi, on peut en être assuré, contrairement à leurs ordres formels.

Aucune maison sérieuse ne tolérerait que ses employés se fassent un jeu de remplacer des marchandises par d'autres sans l'assentiment du client, aucun ne permettrait à ses voyageurs de majorer les commandes à sa fantaisie.

Voici une explication plausible des substitutions: Un marchand donne une commande pour une marchandise d'un patron, d'une couleur ou d'un numéro désigné. La marchandise telle que désignée dans la commande est vendue et il est impossible d'en trouver sur place. L'employé prend sur lui, et c'est en cela qu'il a tort, d'expédier la marchandise la plus rapprochée, comme patron, numéro ou nuance, de celle qui a été demandée.

Avant d'en agir ainsi, il aurait dû envoyer au client un ou des échantillons des marchandises destinées à remplacer celle portée à la commande et qui n'existe plus en magasin et le bureau aurait dû en même temps signaler au client l'envoi des échantillons et lui demander s'il accepterait que tel patron, tel numéro ou telle nuance qu'il avait demandé fut remplacé par l'échantillon adressé.

L'employé, disons-le, a cru bien faire et dans l'intérêt du client et dans l'intérêt de sa propre maison. Malheureusement pour lui, il n'a pas rencontré les vues du client qui d'ailleurs est seul juge de ce qui est de bonne ou de mauvaise vente chez lui.

Qu'arrive-t-il? La marchandise revient, avec — des frais de retour, et plus ou moins défraîchie par le double voyage, un double emballage et un double déballage. Résultat: mécontentement

du client et perte pour la maison. Voilà à quoi a servi l'initiative induite de l'employé.

Le marchand détailler a parfaitement raison de retourner des marchandises qu'il n'a pas commandées, mais il a tort de le faire sans en donner avis et sans indiquer les raisons de son retour. Il a tort aussi de ne pas retourner les marchandises dès qu'il les a reçues. Un marchand qui connaît exactement les besoins de sa clientèle, voit d'un coup d'oeil s'il vendra ou ne vendra pas la marchandise qu'on lui a envoyée à la place d'une autre. Par conséquent, c'est immédiatement qu'il doit prendre la décision de garder ou de retourner cette marchandise. S'il décide de la renvoyer qu'il le fasse immédiatement. Il y a d'ailleurs des usages dans le commerce qui ont pour ainsi dire force de loi. On accorde généralement quelques jours, disons huit jours au plus, pour le retour des marchandises; ce délai est très raisonnable; on ne devrait pour aucune raison le prolonger. Le marchand qui se départit des règles habituelles se fait toujours du tort auprès de ses fournisseurs. Rien ne cote mieux un marchand que quand il est réputé pour son exactitude et son esprit d'ordre; et le marchand a tout à gagner à s'établir une bonne et solide réputation, chez ceux auprès duquel il sollicite du crédit.

Nous en arrivons aux ordres bourrés. Là il n'y a pas d'excuse possible. Le voyageur pourra arguer tout au plus qu'il a voulu faire bénéficier son client d'une bonne occasion; qu'au prix de l'article il a pris l'intérêt du client en lui augmentant la quantité des marchandises. Le voyageur qui majore une commande n'a d'autre souci que celui d'augmenter le chiffre de ses ventes. Plus un voyageur vend, plus il est considéré, plus aussi son traitement ou ses commissions s'élèvent. C'est donc pour lui qu'il travaille. Si c'était dans l'intérêt du client, ne s'empresserait-il pas de lui montrer cette preuve d'intérêt, en lui indiquant pourquoi il devrait acheter davantage qu'il ne le fait, et de s'attirer ainsi la confiance du marchand?

Nous estimons que le voyageur qui majore les commandes de ses clients se fait tort à lui-même et cause un préjudice à sa maison. Pour une commande majorée qui passe, il y en a dix qui sont retournées, la maison est en perte réelle et le voyageur risque sa réputation auprès de ses clients et sa position chez ses patrons.

Il n'est encore rien de tel que d'agir d'une façon droite et correcte.

Quand un marchand a donné une commande il est dans son droit d'exiger qu'elle soit remplie telle qu'elle a été donnée. D'un autre côté, quand le fournisseur a bien rempli la commande le client est tenu de l'accepter, de conserver les marchandises et de les payer dans les délais convenus.

C'est dire que chacun doit tenir ses engagements et ne pas chercher à en sortir par des biais et des faux-fuyants.