

LA CLIENTELE CAPRICIEUSE

QUELQUES-UNES DE LEURS MANIES

Jé pense que chaque épiciér a ses clients capricieux et qu'il se demande parfois : Que faire pour les retenir ? Comment s'y prendre pour les contenter ?

En vérité, c'est un sujet des plus délicats pour un épiciér sérieux qui doit parer les ruades des rétifs avec esprit ; car il est dur, souvent, d'avaler certaines choses et de garder une figure souriante. On se croit, en maintes circonstances, maître de soi-même ; mais il arrive aussi que l'on s'oublie.

Il est entendu qu'un épiciér est dans les affaires pour faire des affaires. Ce qu'il recherche, ce sont les dollars, or, pour avoir ces dollars il lui faut des clients. Le point principal pour un commerçant débrouillard est de décider s'il cherchera à arriver en plaisant à tous les clients, même les capricieux, quand même ils lui "marcheraient sur les pieds" à l'occasion ; ou bien s'il adoptera d'autres moyens.

Il n'y a aucun doute : tout épiciér trouvera vrai le vieux dicton "que vous attrapperez plus de mouches avec de la mélasse qu'avec du vinaigre." Et à vrai dire, je crois que l'épiciér qui ne veut pas employer des arguments "mélasse," même quand le procédé "vinaigre" semble la chose toute désignée, ferait mieux de ne pas se mettre dans les affaires.

Les maisons "fin de siècle" reconnaissent le fait que tout client a le droit d'être servi à son entière satisfaction. Cela est si vrai que beaucoup d'entre elles ont un bureau spécial des "plaintes et réclamations" que très souvent l'on baptise de cette locution familière : le baril à mélasse. L'esprit dominant de ce bureau est de donner satisfaction aux clients. Quelquefois c'est facile, d'autres, il y a du tirage. Généralement, cependant, par une sage application du principe "mélasse," on arrive toujours à s'entendre.

Peut-être avez-vous aussi rencontré le client qui vous demande "le prix réduit" longtemps après sa disparition. Quand l'on met en vente pour quelques jours des articles à prix réduit, il est toujours nécessaire de le bien spécifier. Si le client récalcitrant auquel vous fournissez l'explication l'accepte, c'est une affaire entendue ; mais s'il

regimbe, faites-lui la différence de suite, sans chicaner, et ensuite rappelez-lui doucement que ce prix réduit "cette occasion" n'est consentie que pour un délai bien spécifié ; ceci pour éviter une réclamation dans l'avenir. Mais rappelez-vous toujours qu'il faut lui faire cette observation gentiment, sinon l'effet serait le même que si vous lui opposiez un refus.

Donc, si vous vendez pour quelque jours des articles au rabais, attirez bien l'attention du client sur la période pendant laquelle vous lui consentez cette faveur ; autrement il est assez naturel qu'il veuille payer le même prix dans la suite.

Vous avez aussi le client qui réclame pour un article comme n'étant pas de la qualité demandée. Dites-lui de vous rapporter ce produit et goûtez-le. Si la qualité est parfaite, et conforme à ce qu'il avait demandé, sa réclamation n'est donc pas fondée. Cependant, même dans ce cas, il sera très adroit d'être élastique.

J'ai vu un jour une femme se plaignant qu'un fromage avait mauvais goût, qu'il n'était pas mangeable ; on la pria de le rapporter. Pour l'épiciér, le cas était clair, car elle n'en rapporta qu'une infime partie, le reste ayant été mangé. Néanmoins, comme elle n'en voulait pas d'autre, il lui alloua pour la même somme d'autres articles. Elle s'en alla contente.

Supposons que cette capricieuse ait commis là une petite méchanceté vis-à-vis de l'épiciér, il nous apparaît qu'une fois plus calme, elle verra que ce qu'elle a fait n'est pas très honnête et que la conduite de l'épiciér fut aussi loyale que la sienne l'était peu ; et le résultat sera qu'elle reviendra chez vous.

Au sujet des échanges, il ne faut jamais hésiter un seul instant avec vos clientes. Chaque cliente a presque un droit à faire valoir si un produit ne répond pas à ce qu'elle désirait ; tout comme vous avec vos fournisseurs. C'est une facilité que vous lui accordez ; c'est une commodité que vous lui offrez si, après vous avoir commandé un article, elle sait que vous ne ferez aucune difficulté pour le reprendre ; soit qu'elle en ait encore ou qu'elle désire l'échanger. Cela lui plaît. Cela l'attache à votre maison.

Si une cliente vient vous dire : "Je vous ai commandé telle chose

et vous m'envoyez telle autre." Ne la chicanez pas surtout, gardez-vous bien de lui dire qu'elle a tort, même si elle a tort. Dites peu de choses et donnez-lui ce qu'elle vous demande. Faites-lui au besoin des excuses ; les plumes de son chapeau voltigeront moins.

Si, dans un accès de mauvaise humeur, une clientèle vient vous dire que vous lui vendez trop cher, et qu'il vous soit impossible de réduire vos prix, laissez-lui l'avantage du doute. Ou encore si elle objecte que vous lui avez facturé des articles qu'elle n'a pas eu dans sa livraison, ne lui dites pas qu'elle ne sait pas ce qu'elle dit. Elle sait mieux que vous ce qu'elle fait : c'est une règle. Croyez ce qu'elle vous dit, même si vous êtes certain que les articles lui ont été livrés, autrement vous la fâchez et c'est mettre en doute son honnêteté. Dites-lui tranquillement que pour les articles en question, elle les paiera quand elle les aura reçus. Il peut se faire qu'elle soit un tantinet "ficelle," évidemment vous vous en apercevrez ; gardez-vous bien de le lui dire. La moindre suspicion vous ferait perdre le client, et sa bonne langue clamerait vos forfaits à ses amis et dans le voisinage.

Il est bon de se rappeler qu'en plaisant à votre cliente, vous l'obligez, vous la forcez indirectement, à vous avoir quelques obligations ; du moins c'est ce qu'elle doit éprouver. Aussi, vous faites d'elle un des plus fermes soutiens de votre maison : et elle deviendra votre meilleure réclame quand elle parlera de vous et de vos procédés.

J'ai un de mes amis qui s'est établi l'année dernière, avec la ferme intention de ne pas contrarier aucun de ses clients. Il a prévenu ses commis que tout capricieux soit-il, le client doit s'en aller content. Il m'a dit qu'il savait très bien que quelques clients profitaient parfois d'une petite chicane pour "gratter" tant soit peu, mais qu'il fermait les yeux. "Cela me coûte, ajoutait-il, bon an, mal an, 75 dollars, or j'estime que c'est une réclame avantageuse."

Quelques épiciers semblent hésiter parfois à rendre l'argent. Ils commettent une grosse erreur. Rendez-le librement ; sans contrainte, aussi facilement que vous le recevez. En procédant ainsi vous vous faites des