

LE MARCHAND MODERNE

Ce qu'il est au XXe siècle

M. H. G. Selfridge, gérant général de la maison de détail de Marshall, Field & Co., de Chicago, qui a été l'hôte du Bureau de la Chambre de Commerce des Marchands-détailleurs de Cleveland a fait à un banquet qui lui était offert un discours le "Négoce Moderne" qui mérite réellement une étude sérieuse de la part des détailliers.

Dans le cours de ses remarques, M. Selfridge a dit que le négoce avait cessé d'être uniquement du commerce et qu'il était devenu une science offrant le champ le plus vaste possible à l'étude et à l'activité mentale. Jusqu'à une époque comparativement récente, le magasin de détail était simplement un lieu de commerce, la seule idée du propriétaire, qui faisait lui-même la plus grande partie du travail, était de tirer le plus de profits nets possible et de se lancer ensuite dans quelque entreprise qui lui donnerait plus de crédit.

Mais, avec le développement des établissements d'aujourd'hui qui, au lieu d'avoir un personnel de 200 ou de 300 commis requièrent de 8,000 à 10,000 employés les conditions ont entièrement changé.

M. Selfridge dit que les grands magasins du jour sont partagés en plusieurs grandes divisions ou sections pour des objets de comptabilité, de division des responsabilités et de renseignements plus complets et plus détaillés à fournir aux propriétaires quant aux résultats.

"Ces divisions," dit-il, "comprennent les sections des ventes, les sections du personnel, le service de caisse et des bureaux de finance. Dans ce commerce de détail qui m'est absolument familier, l'organisation entière est divisée en six grandes sections et chacune d'elles est sous la direction complète d'un chef, d'un premier et d'un second assistant et ce chef est responsable envers le gérant-général.

"Chacune de ces divisions doit être sous la direction d'un expert dans sa partie avec un remplaçant capable.

Ainsi, la pensée principale du gérant général se porte vers l'organisation. L'organisation dans quelque entreprise d'une certaine importance est le grand et l'important facteur qui la guide et si l'organisation est bonne et si toutes les mesures essentielles et primaires sont ce qu'elles doivent être, le succès de l'entreprise est assuré.

"Le gérant de toute division prise individuellement doit connaître les hommes et les femmes qui en font partie. Il lui faut reconnaître et savoir reconnaître leurs forces et leurs faiblesses et agir en conséquence. Il faut alors que ces chefs développent ceux qui sont au-dessous d'eux, qu'ils fassent des garçons et des jeunes filles non formés, inexpérimentés des hommes et des femmes intelligents et qui pensent; il faut qu'ils étudient les qualités particulières de chacun.

"Puis, ce même homme, ce surintendant d'une grande division doit être un expert en chiffres et en pourcentage, car, après tout, une grande entreprise doit dans ses chiffres dépendre presque entièrement du pourcentage.

"Il doit être capable de voir dans plusieurs directions à la fois et il lui faut dans un sens être en contact avec les nouvelles commerciales du pays dans sa ligne spéciale. Il doit avoir beaucoup de sens commun, un jugement sain, obtenir le respect de ceux qu'il conseille constamment. Il doit être disposé à tenter de nouvelles choses et à ne pas se lier aux vieilles.

"Cette liste comprend quelques-unes des qualifications importantes des hommes qui surveillent les divisions d'un grand magasin de détail et chacun d'eux doit de son côté instruire et dresser un assistant et un second assistant.

"A ceux qui dirigent l'entreprise dans l'ensemble revient la nécessité de choisir cet assemblage d'hommes qui, une fois choisis, doivent réellement former un cabinet qui avise cha-

que jour, à toute heure, sur les choses d'actualité et sur ce qui se passe dans les affaires.

"Les chefs de l'entreprise doivent établir le caractère moral de l'organisation et des affaires. La moralité des hommes et des femmes employés dans l'organisation doit également et en grande partie faire l'objet de règlements édictés par les chefs de l'entreprise.

"Et alors la direction financière d'une entreprise peut être en elle-même une grosse pièce de travail qui, conduite sans précaution, peut briser le char commercial, quelle que soit l'adresse avec laquelle tout le reste sera mené. Un commerce de détail est par-dessus tout un commerce d'infinités détails et cet homme, quelles que soient ses capacités et son énergie, qui entend de faire tout seul devra limiter ses affaires, exactement comme la journée de tout homme se trouve limitée par un nombre de minutes. Est-ce que ceci n'est pas de la science ou de l'art?

"Nous avons jusqu'ici parlé principalement de l'organisation d'un magasin de détail du XXe siècle, mais quel dire des grands stocks, composés de millions d'items particuliers? Quel dire du rassemblement de ces grandes collections de marchandises? Quel travail fascinateur! L'achat des marchandises, le choix, le jugement sur ce qu'il faut acheter en plus ou moins grande quantité, tout cela approche de très près d'une science.

"Puis l'établissement, la fixation, le développement et le perfectionnement du but opératoire d'une grande entreprise, combien merveilleusement efficaces et intéressants sont tous ces détails presque sans limite! L'emballage, l'expédition et la livraison veulent aussi une habileté aussi admirable qu'il est permis de l'atteindre.

"Aussi, messieurs, au commencement du vingtième siècle, pendant cette époque qu'on désigne l'âge commercial, le marchand peut prendre rang avec l'homme de toute autre profession car le marchand qui remplit son devoir quotidien avec sagesse peut couvrir presque en entier l'horizon de la pensée et de l'étude. Il est requis d'enseigner la plus compliquée comme la plus intéressante des études, celle de la "nature humaine". Il doit être un professeur en maître de détails, de valeurs, de finances, de progrès, de méthodes, de modes et des marchés du monde.

"Pour être bien armé, comme il doit l'être, il doit posséder tout cela et même davantage et une pareille occupation qui demande tout cela peut-elle être moins qu'une profession? C'est plus véritablement une science et si intensivement intéressante, si exempte de monotonie, que nous autres marchands nous éprouvons un sentiment de tristesse et de sympathie pour ceux qui ont fait choix d'une profession moins attrayante. Ainsi le chef du grand magasin approche, qu'on nous permette de le dire, de l'avocat dans un grand nombre de lignes que tous nous connaissons trop bien.

"Il peut pour le moment paraître presque un membre de cette profession qui administre l'homme spirituel et il peut être étudiant en architecture. Il est également forcé de connaître quelque chose de la profession de l'ingénieur; en fait, il est presque chaque jour d'affaires un professeur si réellement il tente d'obtenir les meilleurs résultats de ses gens. C'est ainsi que l'existence du marchand le met en contact intime avec toutes les professions. Certainement la profession du négociant doit être intéressante pour quiconque aime l'étude.

"Occuperez-vous votre attention quelques instants de plus en vous décrivant ce que nous considérons le point le plus délicat dans la direction et le contrôle d'un grand établissement de détail, point qui marque le degré le plus élevé du succès dans l'administration d'une organisation d'hommes et de femmes? Ce point, croyons-nous, consiste dans cette habileté qui sait obtenir une absolue loyauté et la bonne volonté de toute une armée d'employés.

"Obtenir un heureux enthousiasme, une énergie vigoureuse