

EVITEZ DES RECHERCHES INUTILES AUX COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER RELATIVEMENT A VOS ENVOIS

C'est une véritable plaie, dans le transport des marchandises au Canada, que cette avalanche de réclamations et de demandes d'enquête faites par beaucoup de destinataires qui trouvent que la marchandise qu'ils attendent ne leur arrive pas assez vite. Il y a mille raisons, pour qu'un envoi n'arrive pas à l'acheteur aussi vite que celui-ci le désirerait.

Le plus souvent, c'est l'acheteur lui-même qui en est la cause, en ne passant sa commande qu'à la dernière minute, quand une marchandise lui est devenue indispensable, d'où son impatience exaspérée de ne pas recevoir assez vite son envoi. D'autres fois, c'est une lettre de commande égarée ou qui a été mal adressée. Il se peut quelquefois que la demande de renseignements sur le crédit d'un acheteur, retarde l'envoi de quelques jours. Le surcroît d'ordres dans une maison, peut amener également du retard dans une livraison.

Toutes causes enfin, absolument étrangères aux pauvres compagnies de chemin de fer, auxquelles on s'en prend la plupart du temps et contre lesquelles on récrimine.

Avant de faire une réclamation injustifiée, assurez-vous que rien ne s'est produit de nature à provoquer un retard. Imaginez un peu les multiples mains entre lesquelles un envoi doit passer dès l'instant où il est remis à la gare, jusqu'à celui où il est livré au destinataire et jugez si votre demande d'un peu d'accélération dans le service aura quelque ombre d'utilité.

Les colis se trouvent mélangés avec quantités d'autres, de provenances diverses et destinés à des directions différentes; ils sont triés, placés dans des wagons spéciaux qu'on aiguille sur différentes voies. Là, avant de commencer leur voyage, ils sont classés par destinations. Tout cela est à faire, après la délivrance du reçu par la compagnie.

Les réclamations arrivent.—Le client, surpris de ne pas recevoir aussi tôt qu'il le pensait, l'ordre qu'il a donné, écrit ou télégraphie à son vendeur de réclamer à la compagnie, ou de lui adresser le récipissé qui lui permettra de suivre la trace de cet envoi. Parfois, cette demande est faite en même temps que la commande. En recevant cette lettre de son client, le négociant fait établir un duplicata du récipissé de la compagnie, et l'envoie au bureau de destination avec prière de faire des recherches immédiates. Souvent, il est obligé d'adresser deux ou trois réclamations avant qu'il lui soit répondu.

Or, savez-vous ce qu'il advient pendant ce temps de l'envoi en question? Il effectue tout bonnement son voyage, insouciant du bruit fait derrière lui, pour précipiter sa marche et le faire arriver plus vite à destination. Il reste sourd aux réclamations, poursuivant son chemin, ni plus, ni moins vite, qu'il y ait ou non demande d'enquête à son propos.

Pourquoi, demanderez-vous, cette apparente éternité de la part des compagnies? Parce que les compagnies de transport sont toutes bien organisées, qu'elles ont une énorme quantité de marchandises à transporter et qu'elles emploient les meilleurs systèmes pour le faire vite et bien.

Penser que votre réclamation activera l'arrivée d'un envoi et que vous obtiendrez une livraison plus rapide parce que vous avez besoin de ce que vous attendez, est puéril et enfantin.

Évitez donc de faire faire des recherches inutiles à ce sujet, vous ne ferez pas arriver l'envoi une minute plus tôt et vous vous serez donné beaucoup de peine pour rien, tout en occasionnant des tracas à votre expéditeur et aux compagnies de transport.

Si un colis se trouve égaré, la compagnie ne fera aucune difficulté pour vous en rembourser la valeur.

Naturellement, si, après un temps normal, un colis n'est pas arrivé à destination, il y a tout lieu de croire qu'il a été perdu, et il est bon d'adresser une réclamation à la compagnie, qui fera le nécessaire pour en retrouver la trace et vous le faire parvenir au plus tôt, ou pour vous en indemniser.

Si vous faites une réclamation injustifiée à la compagnie, qu'arrive-t-il? C'est que votre lettre viendra grossir la pile volumineuse des réclamations journalières et attendra son tour d'examen. Neuf fois sur dix, pendant ce temps, le colis réclamé parviendra à destination, et l'employé qui examinera, en temps, votre requête, ne fera que vous confirmer la livraison du dit colis, sans avoir contribué en quoi que ce soit à le faire arriver plus vite. Vous aurez occasionné aux compagnies, des ennuis, des dépenses et du surmenage, sans nécessité aucune.

LES VENDEURS.

Beaucoup de jeunes gens ignorent ce que c'est qu'être vendeur; la plupart confondent le preneur d'ordres, qui agit mécaniquement, comme une machine automatique, avec le véritable vendeur. Il y a pourtant une grosse différence de l'un à l'autre.

Le vendeur, quelle que soit la partie dans laquelle il se trouve, doit produire des résultats; il doit toujours être actif et occupé.

Il est regrettable d'être obligé de constater que 99 pour cent des commis placés à des comptoirs, comme vendeurs, n'ont aucune aptitude à ce genre de travail. De plus en plus, ils deviennent des machines à vendre, sans énergie et sans individualité et leur action personnelle disparaît totalement.

A quoi attribuer la cause de cette apathie? En grande partie aux stocks actuels des magasins composés d'articles aisés à vendre et qui se proposent d'eux-mêmes, sans que l'intervention du commis soit absolument nécessaire.

Mais le véritable vendeur doit réagir contre cette nonchalance et proposer les articles les plus courants avec la même activité et la même conviction que ceux qui réclament un intérêt particulier et une attention spéciale.

Quelles sont les conditions essentielles qui constituent ce qu'on peut appeler l'habileté dans la vente? Ce sont: le bon sens, la vigilance, la dextérité à l'ouvrage, la connaissance parfaite des articles, la conviction pour les discuter, l'honnêteté et la personnalité.

Ces facultés qui font le vendeur, on ne les a pas à proprement parler, de naissance, on les acquiert, c'est certain; mais on doit reconnaître, cependant, que quelques-uns, avant même d'avoir une grande expérience et une longue pratique, ont un véritable génie des affaires, un sens naturel très développé, qui leur donne un avantage et une supériorité incontestable sur leurs camarades.

De toute façon, quels que soient les dons que la nature lui ait départis, celui qui travaille d'un travail acharné et soutenu réussit. Chacun devrait avoir cette maxime gravée dans sa mémoire: "Celui qui s'occupe soigneusement et patiemment de son travail arrive au succès."

On voit beaucoup de vendeurs, sous prétexte que la journée a été calme, montrer des signes de lassitude et on les entend dire à tout propos qu'il feraient mieux d'aller se coucher ou se reposer, de lire ou d'aller au spectacle, plutôt que d'être rivaux à un comptoir pour attendre la venue très problématique des clients. C'est là un raisonnement de paresseux, les meilleurs résultats peuvent arriver au moment où on y compte le moins; il faut savoir attendre tout en demeurant actif.

On peut écrire des quantités de choses sur l'art de la vente, tout se résumera toujours dans ce seul mot: Travaillez!