



# L'ART DE LA VENTE AU DETAIL



Un vendeur d'articles pour dames, ayant placé devant une cliente une marchandise à quatre-vingts cents la verge qui semblait lui plaire, lui dit : "Je vais vous montrer à présent si vous ne préférez pas ceci qui est meilleur." Et ce disant, il mit devant elle une pièce d'étoffe supérieure à un dollar la verge en disant : "Ceci coûte vingt cents de plus la verge, mais comme vous le voyez la différence est justifiée par la qualité." Il fit une pause pendant un instant avant de mesurer l'étoffe à quatre-vingts cents et finalement la cliente se décida en faveur de l'article à un dollar.

Encore qu'il ne soit pas toujours bon d'inciter les clientes à acheter des marchandises de prix élevé, car une politique de ce genre généralisée pourrait être préjudiciable, cet exemple montre ce qui peut être fait en montrant tranquillement aux clients des marchandises qu'ils ne désirent pas avant de les avoir vues.

Ce n'est guère habile de demander brusquement : "Quel prix voulez-vous payer?" ou bien : "Voulez-vous un costume cher ou un costume bon marché?" Cependant, cette erreur est très commune. Cela peut-être interprété comme une insinuation que le client n'est pas capable d'acheter des marchandises d'un prix élevé, et de toutes manières, il est impertinent de demander ce que veut payer un client avant qu'il ait vu la marchandise. Une personne n'entre pas ordinairement dans un magasin dans le but de dépenser une certaine somme d'argent, mais plutôt pour voir des marchandises et décider ensuite ce qu'elle a à acheter.

Cependant, on peut généralement déterminer bien facilement quelle sorte de marchandise désire un client et ceci par un compliment plutôt que par une réflexion sur la capacité d'achat du visiteur. Si un vendeur observe soigneusement le genre de vêtements, de bijouterie, de garnitures, de chapeau que porte une femme, il peut se faire une idée bien nette du genre d'article qui sera préféré par elle, et il peut ainsi épargner du temps en effectuant la vente. Il est relativement aisé de dire par le costume d'une cliente et sa tournure générale si elle aime des choses qui sont gaies ou sombres, sans goût ou élégantes, conservatives ou du dernier mot de la mode excentrique. Cependant, dans cet examen, le vendeur devra prendre soin de ne pas fixer la cliente d'un oeil critique, car si celle-ci est habillée plutôt modestement ou à l'encontre de la mode, elle se montrera très susceptible sur ce point et sera froissée de ce regard par trop inquisiteur.

Ayant jugé de l'extérieur de façon aussi perspicace que possible, le vendeur peut commencer par montrer des marchandises d'un prix quelque peu plus élevé que ne semble le désirer la cliente. Si le prix est plus élevé que ce qu'elle veut payer, la cliente le dira et le vendeur saura à quoi s'en tenir. En général, il est préférable de se tromper en montrant des marchandises de prix élevé que de paraître méjuger la cliente en lui soumettant des marchandises à bas prix, comme si elle ne pouvait payer plus cher. La plupart des gens se sentent flattés quand le vendeur leur montre les plus belles choses et l'expérience est là pour prouver qu'il arrive souvent que des gens entrent dans un magasin pour acheter des marchandises bon marché et s'en vont satisfaits d'y avoir acheté quelque chose de meilleur.

## Une anecdote.

C'était une vieille femme et elle paraissait très baroque, cela ne fait aucun doute.

Mais c'était une visiteuse de magasin et comme telle, elle avait droit à la considération respectueuse et courtoise de tous. Peu importe combien baroque elle pouvait être, c'était le rôle des dames et des messieurs distingués ainsi que des vendeurs véritables de ne pas faire voir que son apparence leur paraissait extraordinaire.

Qu'arriva-t-il?

Il y eut des regards fixes et des sourires, des moqueries même. L'attention non seulement des vendeurs mais aussi des autres clients se porta sur ce vieux visage bizarre. En cette minute, le magasin descendit dans l'estime des gens bien éduqués qui étaient présents et il est fort probable qu'ils parlèrent de cet incident aux autres.

L'impolitesse montrait que ce magasin manquait de la réserve et du respect qui est la caractéristique de tout commerce bien ordonné. C'était mal. Cette vieille dame était la maman de quelqu'un. Comment auriez-vous aimé que votre propre mère fut traitée?

Dites-vous bien ceci : C'est que quelle que fut l'attitude des autres, vous eussiez dû avoir assez de fierté et respect de vous-même pour fixer cette personne ou en sourire d'une façon qui ne pût incommoder les autres.

La vieille dame ne se plaignit pas. Elle ne dit rien. Elle avait probablement trop de dignité pour laisser voir aux gens qu'elle était le moins du monde concernée dans l'attitude des autres. Peut-être pensa-t-elle en elle-même : "Je suis bien heureuse que mes filles et mes petites filles soient mieux élevées que ces jeunes personnes."