

vaïse passe, c'est d'aller trouver son marchand de gros, de le renseigner complètement sur sa situation, et de n'avoir qu'un seul créancier au lieu de s'endetter de tous les côtés. Si l'homme est digne d'être tiré d'embarras, le marchand de gros principalement intéressé l'aidera en étendant son crédit et en lui donnant des conseils pratiques convenant à ses besoins.

Quand le marchand infortuné et trompé suit la voie opposée et essaie de cacher son embarras en s'adressant à de nouveaux marchands de gros, son ancien marchand de gros, ou peut-être un des nouveaux à qui il s'adresse, se rendra compte que c'est le plus rapide qui gagne la course et que l'homme qui régiera le premier avec le client instable est probablement celui qui en retirera le plus.

Je connais un marchand prospère qui a pris la résolution d'accorder des crédits d'après un principe fixe dont il ne se départit sous aucun prétexte. Il était supposé ne faire de ventes qu'au comptant, mais il sentit qu'il devait faire crédit à une partie de ses clients.

Voici comment il s'y prit: il n'avait aucune objection à ouvrir un compte à un client, même s'il avait des doutes à son sujet; quand ce client demandait qu'on lui fît crédit, le marchand lui demandait: "Jusqu'à quelle somme désirez-vous que je vous fasse crédit?"

"Cinquante dollars", répondait le client.

"Maintenant pour combien de temps?"

"Soixante jours".

"Très bien", répondait le marchand.

"Je vous accorde exactement ce que vous me demandez, et je vais en prendre note sur la page du grand-livre où je vous ouvre un compte. Mais qu'il soit bien compris dès maintenant que vous ne m'a demanderez pas crédit pour cinq cents de plus que la somme convenue et que vous ne chercherez pas à obtenir une extension de temps pour vous acquitter. Vous ne pouvez certainement pas vous plaindre de cette règle rigide, puisque je vous accorde immédiatement ce que vous me demandez. Vous avez fixé vous-même vos conditions, et vous ne pouvez raisonnablement pas trouver mauvais que je vous demande d'agir conformément à ces conditions".

Ce système de crédit eut des résultats merveilleux dans le cas du marchand en question, pour la raison qu'il tenait d'une manière rigide chaque client dans les limites fixées. Bien qu'un marchand surveille constamment et avec le plus grand soin tous ses employés, il ne doit pas se hâter d'accuser de malhonnêteté un membre quelconque de son personnel. Des méthodes relâchées de comptabilité sont souvent, sinon généralement, la cause de différences qui portent à accuser les employés d'indolence. Le marchand qui ne tient pas ses livres de manière à

pouvoir dire à tout moment sa situation à un dollar près, est dans une position médiocre pour porter une accusation contre un commis ou un caissier, à moins qu'il ne sache absolument que cet employé n'est pas honnête ou se conduit mal.

On peut dire que le premier mouvement d'un marchand qui s'aperçoit d'une fuite quelque part, est d'accuser de vol un employé. Il n'y a ni justice, ni bon sens à agir sous cette impulsion, sans faits matériels pour appuyer l'accusation. Par leur hâte à agir ainsi, beaucoup de marchands se sont privés des services d'un assistant utile, ont humilié, couvert de honte et peut-être déshonoré un commis qui avait droit au respect et à la confiance. Si un marchand emploie le ses parents, il devrait, dans leur intérêt comme dans son propre intérêt, les surveiller avec le même soin qu'un commis qui n'a aucun lien de parenté avec lui. Cette manière de faire non seulement crée un juste sentiment de responsabilité, mais fait aussi comprendre aux employés que leur patron est juste et impartial. En outre, si quelque chose se produit dans le magasin, semblant clairement indiquer qu'un employé se livre à des détournements, l'employé qui a des liens de parenté avec le propriétaire se trouve dans une position bien meilleure, avec un tel système de surveillance impartiale, que si le chef de l'établissement pensait que sa surveillance ne devrait concerner que les employés n'ayant aucun lien familial avec lui.

Une source presque universelle de perte pour le marchand de la campagne, c'est la négligence à faire figurer dans les comptes toutes les marchandises qui sortent du magasin. On peut dire qu'il n'y a peut-être pas un seul magasin de campagne qui ne supporte pas une perte de un à cinq pour cent pour cette raison. Par conséquent, la première chose que le marchand vigilant ait à faire, est de prendre la résolution de ne laisser sortir du magasin aucun article de la valeur la plus minime, sans que cet article soit porté sur les livres, ou que son prix ait été payé.

Cette résolution ne peut voir une efficacité réelle que si le marchand a assez d'énergie pour recourir à une mesure radicale: rejeter le livre journal ancien système, comme livre d'entrées, et lui substituer le système des feuilles à copier en double.

Quelque fréquemment et avec quelque insistance que le marchand dise à ses commis d'entrer chaque article, tôt ou tard ceux-ci en omettront si l'ancien système est toujours en vigueur. Par exemple, un commis est à la devanture du magasin, faisant un paquet de fruits pour un client qui achète à crédit; une voiture s'arrête devant le magasin et la personne qui l'occupe fait signe au commis de s'ap-

procher. Pendant que celui-ci prend la commande de la personne qui est en voiture, il oublie naturellement de porter en compte le paquet de fruits qu'il s'est hâté de placer entre les mains de l'autre client. Le même cas s'est reproduit des milliers de fois. En réalité, il se présente journellement dans presque toutes les petites villes. Le seul remède consiste à changer de système.

Chaque commis devrait avoir un petit carnet du genre de ceux dont se servent tous les commis des magasins modernes à départements des grandes villes. Ces carnets ont des feuillets qui se détachent d'une souche; entre deux feuillets est une feuille de papier à décalque, de sorte que les entrées sur un feuillet sont reproduites sur l'autre par une seule écriture.

Il y a place pour plusieurs entrées sur chaque feuillet et chaque souche, et les souches, avec leurs feuillets correspondants, sont numérotés consécutivement du commencement à la fin. La règle d'emploi de ces carnets consiste à donner à l'acheteur au comptant ou à crédit, avec son emplette, le feuillet sur lequel est inscrit son achat. Les acheteurs s'habituent bien vite à ce système et attendent qu'on leur remette leur feuillet.

Ce système a divers autres avantages, outre celui de rendre plus difficile pour le commis un oubli d'inscription. Comme chaque commis a son carnet individuel, il est facile pour le marchand de tenir un compte exact des affaires faites par chacun de ses employés. En d'autres termes il a sous la main le total des ventes de chaque commis pendant un jour, une semaine, un mois ou un an. Mais il faut se rappeler que le seul volume des ventes d'un commis n'est pas toujours un vrai critérium de ses capacités de vendeur, c'est-à-dire que certains commis ont l'habitude de grossir le volume de leurs ventes aux dépens des profits du propriétaire.

La pratique de faire des rabais est tout autant une affaire de disposition personnelle, qu'une affaire de nécessité. Sans s'en rendre compte, les commis qui ont une tendance à le faire prennent l'habitude d'enlever quelque chose sur le prix, chaque fois qu'il leur semble qu'ils ont la moindre excuse à cela. D'autres adoptent délibérément cette manière d'agir pour que le total de leurs ventes paraisse plus attrayant aux yeux du patron, lui faisant ainsi le pauvre compliment de croire qu'il n'est pas assez subtil pour découvrir leur jeu. Bien entendu, les livres réguliers d'entrées du magasin sont établis d'après les souches des carnets et, si un numéro manque dans l'un d'eux, c'est une raison légitime pour se livrer à une enquête. Il n'y a pas cinquante pour cent des marchands de la campagne qui se servent de ces carnets dont l'emploi, d'après moi,