

## LE COMMERCE DE DETAIL

## L'organisation du magasin moderne.

## L'exposition des marchandises.

C'est un fait d'expérience que la vente de menus articles fournit aux détaillants l'occasion de ventes plus importantes; car il arrive fréquemment que le consommateur, en pénétrant dans un magasin, a seulement pour but l'achat d'un article insignifiant et que la vue d'un autre, plus considérable, lui suggère l'idée de l'acquérir.

Dans ces conditions, il y a intérêt à mettre en vue le plus possible, à l'intérieur du magasin, aussi bien qu'en vitrine, les marchandises susceptibles d'intéresser les visiteurs.

Mais comment concilier les besoins d'espace que comporte un tel déploiement avec l'exiguité des locaux commerciaux toujours trop petits pour contenir le stock sans cesse grossissant des marchandises?

A notre avis, le magasin de détail devrait avoir l'aspect d'une salle d'échantillons où figureraient quelques spécimens de tous les articles en stock et disposés de telle sorte qu'ils puissent être examinés facilement et que leur étiquetage, comportant les prix, soit lisible distinctement pour tous. Il conviendrait aussi de munir chaque article nouveau, ou peu familier au public, d'une notice explicative qui puisse en faire connaître l'usage.

Nous avons visité des maisons, principalement dans la quincaillerie, où presque tout le stock en magasin était renfermé dans des boîtes dont seule une minuscule étiquette indiquait le contenu.

Dans la plupart des magasins, la majeure partie du stock, bien qu'étant étalagé dans les vitrines ou sur les comptoirs, ne l'est pas d'une façon suffisamment attractive pour forcer l'attention du consommateur. Pour ce qui est des articles qui ne sont pas de vente courante, la chose a relativement peu d'importance; mais, en ce qui concerne les articles de demande journalière, ce manque d'attrait peut causer au détaillant les plus graves dommages, et il nous semble que de tels articles devraient être placés dans les vitrines, non seulement bien en vue, mais aussi facilement accessibles pour que le client puisse en faire l'examen sur la simple expression de son désir.

Il est indiscutable que, dans beaucoup de cas, plus on dispose de place dans son magasin, plus on fait d'affaires. Encore faut-il savoir en tirer parti et mettre à profit cet avantage. Nous avons été surpris parfois d'apprendre que des magasins d'une apparence modeste possédaient trois ou quatre grandes salles destinées aux marchandises. Rien dans ces magasins ne venait indiquer l'existence de ces marchandises, les propriétaires de ces maisons se fiant à la connaissance que le public devait avoir de leur stock et au besoin impérieux du consommateur.

Si le détaillant se contente d'attendre que les gens aient besoin de quelque chose pour effectuer des ventes, il ne verra jamais croître son commerce; il doit faire une sollicitation pressante au public par tous les moyens d'exposition dont il dispose, de façon à attirer chez lui des visiteurs qui auront été intéressés par ce qu'ils auront vu en vitrine et qui aura donné naissance en eux à un vif désir d'acheter.

Considérez les procédés employés par les deux autres rouages du commerce: le marchand de gros et l'industriel; vous constaterez qu'ils ne se contentent pas d'attendre les af-

aires, mais vont à leur rencontre par l'intermédiaire et l'aide de leurs représentants.

De même, un détaillant doit aller vers le client par l'intermédiaire de son étalage et ce dernier est le plus efficace procédé qui soit pour atteindre le consommateur, car il met dans son esprit non seulement le nom du magasin, mais aussi la forme et l'aspect des articles qui y sont exposés.

## Un bon service.

Outre une ingénieuse exposition des marchandises, un des facteurs les plus propres à influencer le client lorsqu'il a pénétré dans votre magasin est le service dont vous l'entourez. Au sens le plus large du mot, le service comprend: la qualité des commis, la promptitude à rencontrer les désirs des acheteurs, et le traitement général accordé à tous ceux qui entrent dans un magasin pendant tout le temps de leur visite. Retourneriez-vous dans un magasin où, pour l'achat d'une pelotte de ficelle, on vous aurait fait pauser 10 minutes? Vous est-il jamais arrivé d'attendre avec impatience dans un magasin que quelqu'un vint s'informer de vos désirs alors que plusieurs commis réunis en groupe discutaient sur des questions sportives ou parlaient du dernier fait-divers?

Avez-vous eu l'occasion de rapporter à un magasin un article qui ne faisait pas votre affaire et d'entendre un commis vous répondre impudemment qu'il était parfait et devait vous donner satisfaction?

Ces quelques questions dépeignent les défauts de service dans beaucoup de magasins de détail.

Rien ne saurait porter plus rapidement un client à changer de fournisseur comme de se sentir froissé par la lenteur du service ou le manque de tact d'un commis.

Nombre de détaillants se figurent qu'un magasin bien situé, parfaitement agencé et abondamment pourvu de marchandises, n'a pas besoin de commis habiles dans la vente, et engagé en conséquence des jeunes gens peu rétribués, mais sans expérience. C'est là aller un peu vite en besogne et s'exposer à faire fausse route. Les profits réels et palpables dans le commerce de détail ne sont acquis que lorsque la vente est réalisée; les bénéfices dépendent des ventes; plus considérable sera le volume de celles-ci, plus importants seront les profits. L'art du vendeur est donc tout aussi nécessaire et essentiel à la bonne marche d'un magasin que les autres conditions de succès.

Un commis bon vendeur enregistrera beaucoup plus de ventes que son collègue, dépourvu de cette aptitude; sans doute exigera-t-il un salaire beaucoup plus élevé; mais on ne saurait hésiter à lui accorder ce qu'il demande, car l'argent dépensé à s'adjointer un aide de valeur pour la vente est un bon placement qui rapportera de jolis dividendes.

La répartition d'un pourcentage des profits aux meilleurs vendeurs, que certains magasins ont adoptée, est un stimulant bien fait pour provoquer l'augmentation du chiffre d'affaires d'une maison.

Un commis ayant quelque intérêt dans la maison où il travaille, s'efforcera de développer son chiffre normal d'affaires; il aura à cœur de faire mieux d'un mois sur l'autre et cela engendrera un traitement meilleur et plus cordial du public.

Le client satisfait est le plus gros actif d'un magasin, car il manifeste à d'autres son contentement et devient ainsi une réclame permanente dont la portée est incalculable.