

Idées qui font vendre les Marchandises



No 6 d'une série de nouvelles primées écrites par des commis

Les clients satisfaits sont vos meilleurs vendeurs, il est donc profitable de faire tous les efforts possibles pour les satisfaire et pour les garder dans cet état d'esprit. Telle est l'expérience de Léon Strauss, de la maison R.-A. Schoenbu-g & Co., 906 Sixième Avenue, New-York. M. Strauss sait comment on fait une vente. En outre, il connaît la manière de mêler un peu d'ingéniosité à sa vente pour obtenir des résultats. Lisez son histoire narrée ci-dessous:

Il y a deux semaines environ, un client régulier aux habitudes tellement méticuleuses que les jeunes gens de l'endroit l'appelaient un grincheux, vint au magasin pour voir s'il pourrait trouver une Lampe portative qu'il pourrait employer sur les différents supports de la maison et aussi dans ses randonnées autour de sa maison de campagne, car il s'était contusionné le visage sérieusement la veille au soir, en allant à sa grange.

Je lui proposai immédiatement un Eveready et il refusa même de l'examiner, disant que si je ne pouvais lui vendre ce qu'il demandait, il irait le chercher ailleurs. J'apaisai son courroux rapidement en lui disant que nous avions plusieurs sortes de lampes portatives et de supports dont il pourrait faire choix s'il voulait bien se rendre dans la salle de stock. Je saisis une Lampe de Mineur Eveready, et pendant notre course jusqu'à l'extrémité du magasin, je la gardai allumée. J'éteignis la lumière électrique en enlevant le contact au tableau, expliquant que la compagnie de lumière électrique était en train de faire des changements dans le compteur et que les lumières resteraient probablement éteintes une demie heure, mais peu importait puisqu'il pourrait se servir de mon Eveready pour choisir le fil et le support, tandis que je descendrais pour voir où en étaient les hommes dans leur travail sur le compteur.

Quand je revins, je le trouvai en train d'examiner avec intérêt les coins de la salle, regardant derrière les boîtes et à l'intérieur de son veston avec l'Eveready. Au lieu de se plaindre de mon absence, comme cela arrive ordinairement lorsqu'il est nécessaire de laisser quelqu'un seul pour un moment, il m'accueillit avec un sourire et me dit: "Je n'ai pas confiance dans ces articles; l'ennui avec eux, c'est que lorsque vous en avez le plus

besoin, ils n'éclairent pas." Je lui répondis en lui demandant s'il avait fait usage d'un Eveready au cours des deux dernières années, il me dit: "Non, mais j'ai eu une lampe semblable à celle-ci, il y a plusieurs années, et elle m'a rendu presque fou." Je lui demandai de m'accompagner dans le sous-sol où je lui montrai la distance à laquelle la lumière pouvait faire distinguer les objets. Je lui expliquai que pendant ces dernières années les Usines d'American Eveready avaient perfectionné leur lampe au point d'offrir un prix de \$3.000 pour un nom plus approprié que "flashlight" et s'il le désirait je lui vendrais la lampe à l'essai avec plaisir. Je lui dis que j'accepterais qu'il me rende la lampe et que je lui remboursais l'argent si après cinq jours il trouvait que la lampe ne rendait pas les services que je lui attribuais.

Il me prit au mot et quand je lui rappelai qu'il désirait aussi une Lampe portative, il dit, "Eh bien, je donnerai d'abord une chance à celle-ci".

Depuis l'incident ci-dessus, ce client est revenu me voir en deux occasions. Et non seulement il m'a complimenté sur la qualité des articles que je vends, mais il m'a encore acheté trois autres lampes Eveready pour l'usage des membres de sa famille à la maison, prenant un soin particulier à voir à ce que la marque de commerce Eveready soit sur la batterie et sur la boîte.

Il me demanda d'envoyer une Lampe de Poche Eveready à son fils qui est à présent pensionnaire dans une école, et il me montra une lettre lui conseillant, si jamais il désirait acheter une lampe portative pour offrir à quelqu'un de ses collègues, de s'assurer que le nom EVEREADY est bien sur la boîte de la lampe et sur la batterie.

EVEREADY

DAYLO

CANADIAN NATIONAL CARBON COMPANY

Limited

TORONTO

ONTARIO