

L'ART DE LA VENTE

PEUT-ON DEVENIR UN BON VENDEUR?

Nous avons souvent entendu dire et redire, même et surtout par des hommes d'expérience qu'on ne "faisait" pas un bon vendeur et que l'art de vendre ne s'apprenait pas, étant un don inné qu'est impossible d'acquiescer par l'étude. En dépit de ces témoignages autorisés, nous pensons que cette assertion est un peu exclusive et qu'en réalité on peut, par un effort soutenu et la mise en pratique de méthodes rigoureuses, arriver à devenir ce qu'on peut appeler "un bon vendeur". Et nous entendons par ce terme, non pas le vulgaire preneur d'ordres qui fonctionne automatiquement comme une machine, mais le commis de vente qui, mis en présence de l'obstacle, arrive à force de persuasion, de savoir, d'intelligence, de "métier" en un mot, à résoudre les difficultés et à obtenir les meilleurs résultats.

A n'en pas douter, il en est qui naissent avec un véritable don naturel pour la vente, et cette faculté qu'ils ont reçue avec la vie leur donne à coup sûr un sérieux avantage sur ceux moins favorisés par la nature; encore convient-il d'ajouter que cette supériorité se fera sentir surtout au début de leur carrière, et nous ne sommes pas bien certains qu'ils la conservent vis-à-vis de ceux qui, par leur travail énergique, sont arrivés à s'éduquer ou ne peut mieux dans cette voie. Ceux qui naissent dépourvus de ce je ne sais quoi qui prédispose à cet art de la vente sont-ils irrévocablement condamnés et rayés impitoyablement de la liste de ceux qui réussissent dans le commerce? Nous ne le croyons pas; quelles que soient les aptitudes dont on dispose, on peut, on doit se perfectionner et ce, jour à jour, en dépit de l'âge, jusqu'à la dernière minute de son existence. Laissez-nous espérer, pour l'honneur de l'humanité, qu'un labeur aussi constant est nécessairement couronné de succès.

Ecoutez la parole du vieil Emerson: "Un homme fait de lui ce qu'il veut". Nul axiome ne fut plus vrai et ceux qui s'efforcent de s'y conformer le réalisent presque invariablement.

L'art de vendre est une science et en conséquence est susceptible et d'être enseigné et d'être appris. Ne croyez pas qu'il n'y ait des écoles qui s'y consacrent; il en existe. Voici une définition donnée par l'une d'entre elles, la Sheldon School, de l'art de vendre: "L'art de la vente est cette puissance magnétique qui naît du développement des qualités positives et des facultés de l'esprit, de l'âme et du corps et dont l'influence opère sur les acheteurs et les amène à acquiescer ce que nous avons à vendre." Il est donc évident qu'en rendant l'homme habile en cet art, les ventes deviennent plus faciles à effectuer et s'enregistrent plus sûrement.

Nombre de livres ont été écrits sur l'art de vendre des marchandises; il peut donc sembler puéril de revenir sur un sujet aussi rebattu, mais nous voulons envisager la question sous un aspect assez nouveau, non comme un don de nature, mais comme une véritable science.

Il y a des éléments scientifiques autres que ceux de la définition ci-dessus donnée et qui entrent pour une large part dans la formation du vendeur vraiment scientifique.

Le vendeur doit posséder un jugement perspicace de la nature humaine; il doit être capable de déchiffrer les intentions de la personne qui entre dans son magasin et qui n'est pas encore un client, mais le deviendra s'il s'y prend de façon habile; il doit savoir tenir la ligne dans laquelle il est, il doit être un véritable psychologue et être familier avec la science de la suggestion, etc.

En fait, nous croyons qu'il n'est pas dans la vie de carrière scientifique dans laquelle on puisse entrer.

Le poste de vendeur est un poste de confiance plus que tout autre. Si vous n'inspirez pas confiance, vos efforts sont vains et c'est pourquoi le vendeur doit avoir ses qualités et ses facultés développées à un point tel qu'il s'en dégagera une personna-

lité bien marquée qui retiendra l'attention et donnera une portée illimitée à ses arguments.

Avoir du caractère, voilà la pierre d'achoppement du succès pour le vendeur et ce qui en fait la valeur.

Maintenant, qu'entend-on par vendeur capable et où commence le succès dans cet art?

Personne n'a jamais su tracer la ligne de démarcation entre le succès et l'insuccès en pareille matière.

La personne qui vend suffisamment de marchandises pour se maintenir dans sa place et même obtenir parfois une petite augmentation de salaire, n'est pas à proprement parler ce qu'on peut appeler un vendeur capable, un vendeur à succès; mais celui qui s'adonne à son labeur avec une attention minutieuse et soutenue, celui qui n'ignore rien des "comment" et des "pourquoi" de la science de la vente, qui travaille en harmonie avec les lois naturelles du succès et gagne un salaire annuel de 3,000 à 10,000 dollars, peut vraiment se flatter d'avoir réussi dans cette carrière et d'être un vendeur capable.

On nous objectera que si c'est là le critérium du bon vendeur, il en existe fort peu. Et nous sommes parfaitement d'accord, de tels hommes sont rares et le monde des affaires ne saurait trop déplorer cette pénurie d'hommes capables et coutumiers du succès.

Nous ne voulons pas insinuer qu'il n'y eut pas et qu'il n'y aura jamais d'homme capable d'arriver au succès dans l'art de la vente sans une étude longue et minutieuse de cette science, loin de là, mais nous voulons dire qu'on ne peut violer impunément les lois du succès et cependant réussir; tout comme il est impossible de conserver une santé robuste en violant à plaisir les lois naturelles de la santé. Ceci s'applique non seulement à l'art de la vente, mais à tout commerce honnête et légitime où le succès est le couronnement de l'effort.

Partout où vous trouverez un homme jouissant d'un certain degré de succès vous pourrez constater qu'il a travaillé en harmonie avec les lois naturelles du succès et que ce succès est proportionnel au respect qu'il a été fait des lois qui le régissent. Cette soumission se fait soit consciencieusement, soit sans qu'on s'en rende compte, mais elle est indispensable pour arriver.

Nous trouvons souvent des hommes qui sont véritablement capables et ne sont pas éloignés du plein succès dans l'art de la vente mais auxquels il manque des qualités essentielles pour arriver au summum de réussite.

De tels hommes sont considérés comme des vendeurs de naissance, car il font preuve d'une réelle valeur en dépit de leurs qualités négatives.

Pour jouir d'un succès partiel ou d'un degré plus ou moins grand de succès, pas n'est besoin d'obéir à toutes les lois naturelles du succès, mais si nous voulons y atteindre complètement d'une façon absolue, nous devons nous y soumettre.

Etudiez soigneusement un de ces hommes qui passent pour capables mais ne peuvent être dits maîtres dans la science de la vente, vous verrez qu'il est excessivement fort sur certains points, c'est que d'un côté il a développé certaines qualités à un très haut degré, tandis que d'un autre, il a laissé libre cours à ses mauvaises habitudes et n'a pas su ou voulu perfectionner et améliorer ses points faibles. Nul ne saurait contredire que le manque de développement des qualités positives est un obstacle infranchissable placé devant la porte du succès.

Et c'est pourquoi il est bon de reconnaître l'utilité de l'instruction dans cette science de la vente.

Ne croyez-vous pas qu'un homme doué de véritables qualités développées à un certain degré, soit par naissance, soit par un travail personnel et énergique, n'aurait pas été beaucoup plus capable s'il avait reçu des notions sur la façon de vendre, s'il avait pris des leçons d'hommes compétents en cette matière, s'il avait compris la nécessité de développer par l'instruction ses