

Choisissez vos expressions

Quand je commençai à vendre de l'assurance-vie, disait un agent général, je ne fus pas long à comprendre l'importance qu'il y avait pour moi à faire attention aux expressions que j'employais et la nécessité de ne jamais prononcer une parole qui aurait pu le moindrement blesser l'Intelligence ou la sensibilité de mon interlocuteur.

Les termes d'une conversation devaient être choisis avec soin. Un seul mot malheureux pourrait gâter une vente. J'ai toujours essayé d'éliminer tout ce qui caractérise le langage boursoufflé du vendeur. Une grande proportion des agents d'assurance continuent leurs mêmes errements d'année en année sans jamais s'améliorer. Je le sais, parce que je cause avec beaucoup de ces agents qui cherchent étourdiment à vendre de l'assurance-vie de la manière la plus rudimentaire et qui se demandent pourquoi ils échouent si souvent, quand ils pensent avoir réussi.—(The Federal).

LA PERSISTANCE

La persistance dans la sollicitation était un de mes sujets favoris, dit un auteur dans "Insurance Times." Le seul mot de persistance était pour moi un excitant, parce que j'avais lu beaucoup et beaucoup entendu parler au sujet de la persistance aveugle, dépourvue de tout discernement. A l'âge de huit ans environ, j'ai lu une histoire, dans un de mes livres d'écolier, au sujet d'un certain petit Abel qui, en se levant un matin, découvrit un énorme banc de neige devant la maison de son père. Il prit une petite pelle et commença à pelleter la neige. Un passant remarqua l'accumulation de neige et le petit outil employé et demanda à Abel comment il espérait enlever tant de neige avec une pelle si petite. "En persévérant" répondit le jeune héros. L'histoire continue et raconte qu'il persévéra jusqu'à ce que toute la neige eût disparu. L'auteur de cette

histoire se livre alors à une apologie de la persistance considérée abstraitement. Il me semble que la morale de cette histoire, si elle en a une, manque complètement son but. S'il avait été absolument nécessaire d'enlever la neige, s'il n'y avait eu qu'Abel pour le faire, si celui-ci n'avait eu à sa disposition que la petite pelle dont il s'était servi, sa persistance aurait été admirable, héroïque même. Mais la route aurait pu n'être pas encombrée de neige, il aurait pu se trouver aux environs un nombre suffisant d'hommes pour faire ce travail et Abel aurait pu trouver une pelle plus convenable, s'il s'était donné la peine d'en chercher une. Nous ne pouvons donc pas apprécier l'action d'Abel, sans connaître mieux les conditions dans lesquelles il se trouvait. La persistance n'est ni bonne ni mauvaise par elle-même. Quand un homme a en vue quelque chose de bon ou de nécessaire et qu'il prend de bons moyens pour atteindre ce but, il persiste avec sagesse. Mais si son but est mauvais, s'il prend de mauvais moyens pour l'atteindre, sa persistance est mauvaise. Persuader à un homme d'assurer sa vie est un noble but, tout le monde l'admet et la qualité de la persistance du solliciteur dépend entièrement des moyens qu'il emploie. Pour ne pas demeurer trop longtemps dans l'abstrait, je citerai un exemple :

Un homme me dit un jour qu'il prendrait une police dans trois mois, si certaines conditions se réalisaient. Je pouvais, disait-il, prendre son cas en considération, trouver un plan convenable et le lui soumettre ; si ce qu'il espérait se réalisait, il ferait sa demande d'assurance. Je réfléchis sérieusement à la chose et, au bout d'une semaine, il me sembla que je ne devais pas prendre à la lettre la parole de cet homme. Toutefois, je préparai mes plans, réunis de nombreux arguments et obtins une entrevue. Cet homme m'écouta poliment, patiemment, même avec intérêt, mais ne manifesta pas, pour signer sa demande, cet empressement auquel je m'attendais. Quand j'arrivai à mon argument final, il me dit poliment, mais avec fermeté, que son assurance dépendait entiè-

rement de circonstances futures et, pour le moment, je fus obligé de céder.

Toutefois, je n'étais pas encore convaincu de mon insuccès. J'étais sur une piste que je ne pouvais abandonner avant d'être arrivé à mes fins. Deux ou trois semaines plus tard, je me présentai de nouveau au bureau de mon homme. Dès qu'il me vit, il me dit d'un ton colére : " Ne vous ai-je pas dit que je ne serais pas prêt à m'assurer avant trois mois ? Si vous voulez continuer à m'ennuyer, j'abandonne l'affaire immédiatement ". Cette réception me surprit, mais je repris mon sang-froid et essayai de le ramener au calme : " L'assurance-vie est ma profession, répliquai-je ; mon devoir envers le public et envers moi-même exige que j'agisse sur la plus légère indication. Vous m'avez laissé espérer que vous prendriez une police d'assurance et je n'ai pas le moyen de savoir si les obstacles que vous mentionnez sont réellement sérieux. Je ne peux qu'essayer de vous assurer et vous ne pouvez guère me blâmer de faire ce que tout autre ferait à ma place." Cette courte apologie le calma ; nous examinâmes deux ou trois points que je ne lui avais pas mentionnés auparavant, et l'affaire en resta là.

J'étais maintenant prêt à le prendre au mot, et je ne m'occupai plus de ce cas pendant quelques semaines. Mais un jour je rencontrai mon homme et lui demandai si les circonstances tournaient à mon avantage. Cette fois, il se fâcha davantage : " Ne savez-vous pas abandonner un sujet, me dit-il ? Je ne veux pas être ennuyé ainsi. Ne parlons plus de cette affaire." Ayant éprouvé la colère de cet homme en deux occasions, je ne me sentis pas disposé à en courir le risque de nouveau et j'abandonnai l'affaire.

(A suivre).

L'annonce représente la vapeur qui actionne la machinerie, montez la vapeur. La publicité est le lubrifiant des affaires, ne ménagez pas l'huile. La publicité est le réveil-matin des affaires, sonnez le réveil.

La Prévoyance

COMPAGNIE d'assurance de Garantie et contre les Accidents, constituée en corporation par une loi spéciale de la Législature de Québec, V Edouard VII,

Chapitre 68, est une Compagnie essentiellement Canadienne-Française, organisée sur des bases scientifiques, avec un capital de \$100,000.00 Elle offre une sécurité absolue à tous égards. Elle fait des contrats d'assurance contre la Maladie, les Accidents, le Vol diurne ou nocturne, les bris de glaces, pour couvrir la responsabilité des Patrons, ainsi que pour garantir la fidélité des employés.

Bureau Principal: 7 Place d'Armes, - - - MONTREAL.

P. BONHOMME: Gérant Général.

