



N° 8 - LES DEVIS

Quand il s'agit de dresser un devis pour une réparation qui demande le remplacement d'une pièce, nous pourrions dire que, dans sa forme la plus simple, il suffira d'ajouter à la dépense horaire, trouvée par le système de la précédente leçon, le prix de la pièce changée.

En effet, dans de nombreux cas, on ne peut pas faire différemment ; mais supposons que le client s'adresse à vous avec un récepteur radio complètement muet.

Vous localisez le dommage : un condensateur défectueux. Toute l'opération aura demandé au maximum deux heures (1.000 Frs) à quoi il faut ajouter la dépense du condensateur (200 Frs).

Selon la conception que nous avons exprimée simplement, vous devez demander pour la réparation 1.200 Frs.

C'est peu de chose si l'on pense que le client ne pouvait absolument plus se servir de l'appareil s'il ne s'était pas adressé à vous.

Très probablement il aurait payé une somme supérieure plutôt que de rester avec un récepteur qui ne fonctionne pas,

Ce sont justement ces cas que seulement l'expérience vous fera reconnaître au premier coup d'oeil, après un bref entretien avec le client.

Les 1.200 Frs demandés peuvent être portés à 1.800 Frs (50% en plus) et le client restera en tout cas très satisfait. Il est naturel que le prix de la pièce détachée soit le prix de vente au public et non celui qui vous a été fait par le grossiste.

Enfin vous aurez eu un plus grand profit sur votre main d'œuvre, un bénéfice sur la pièce remplacée, et un recouvrement supérieur des frais fixes.

Cela vous servira à compenser les petites réparations mal payées et les heures sans travail.

Si le remplacement de la pièce endommagée ne peut être effectué immédiatement, et s'il faut la compléter de frais postaux de transport, et de temps supplémentaire, ces frais doivent être prévus dans le devis.

Vous devez considérer qu'on ne peut pas fixer une règle exacte ou un tableau de tarifs pour les réparations.

Sur l'exemple des comptes faits précédemment, nous pouvons avoir une base solide pour le calcul des dépenses ; mais, les remboursements ou compensations à prévoir dépendent de plusieurs facteurs que seule, votre habileté à connaître les clients, peut faire tourner à votre profit.

Je vous rappelle, en tout cas, qu'il ne faut jamais oublier d'être honnête et de faire preuve de bon sens.

Si la réparation exécutée représente également un perfectionnement, il n'y a pas de doute que la demande de dédommagement sera supérieure.

Si, après quelques jours de fonctionnement, l'appareil que vous avez réparé vous revient avec le même défaut, il est évident que la deuxième réparation devra être gratuite.

Pour dresser le devis, que beaucoup de clients exigent absolument, il faut encore observer quelques règles:

1. Il ne doit jamais être présenté immédiatement. Vous devez d'abord, en toute tranquillité, examiner l'appareil et évaluer le dommage. Cet examen, ne doit pas pourtant vous faire perdre trop de temps, car le cas peut se présenter, où le client, n'acceptant pas le prix, ne vous laisse pas l'appareil à réparer.
2. Soyez certain de la pièce qu'il y a lieu de remplacer, pour ne pas avoir de surprises pendant la réparation. Si vous devez en remplacer plus d'une, il est difficile de faire comprendre au client cette situation lorsque le devis est déjà fait, et, dans la pire des hypothèses, vous pouvez être accusé de malhonnêteté. Ces erreurs coûtent donc temps et argent.
3. Ne donnez pas trop de renseignements sur la cause ou le genre de la panne. Je veux dire qu'il est inutile de donner des détails dans la composition des devis.
4. S'il s'agit de remplacer une pièce courante (condensateur, résistance, etc.) ne présentez même pas le devis, mais effectuez la réparation tout de suite.

S'il s'agit d'une petite dépense le client acceptera sans doute le travail fait.

En résumé, et nous rapportant seulement aux deux cas de devis cités dans la leçon précédente (avec ou sans remplacement de pièces détachées), nous pouvons nous baser sur des données, certaines pour les dépenses réelles et incertaines pour les compensations.

La détermination de cette compensation est donc confiée à votre bon sens et à votre honnêteté, en relation avec le type de réparation et le client.

Nous devons encore examiner d'autres types de devis que nous définissons :

Les principaux sont :

- transformation d'un appareil radio-électrophone.
- construction d'un récepteur aux qualités spéciales et satisfaisant à des exigences déterminées.
- perfectionnement d'un récepteur.

Il s'agit de travaux très importants qui exigent l'habileté du radio technicien et dont on peut toujours tirer un très bon profit tout en sauvegardant l'intérêt du client.

Je ne vous conseille pas, au début de votre profession, d'entreprendre de semblables travaux.

Ils demandent une connaissance approfondie du métier et une expérience suffisante de l'achat des pièces, que l'on ne peut acquérir qu'avec le temps.

Le client qui s'adresse à vous, pour un de ces cas là, le fait parce qu'il a pleine confiance dans vos capacités et il faut donc savoir le conseiller et le guider dans le choix des circuits et des pièces.

S'il entend transformer l'appareil radio en radio-électrophone, il est d'abord nécessaire de vérifier si l'appareil est digne de cette transformation, c'est-à-dire, en peu de mots, s'il en vaut la peine.

Si le récepteur est en bon état, de type moderne et, si sa puissance laisse présager de bons résultats dans la reproduction des disques, la transformation peut être effectuée.

Avant d'établir un devis pour un travail semblable il est nécessaire de savoir du client, quel type de tourne-disques il désire et comment il souhaite l'ébénisterie extérieure.

S'il n'a pas d'idée précise, il faut le guider et le conseiller en concentrant son attention sur les produits de qualité dans lesquels on peut avoir confiance.

Le choix fait, nous pouvons déjà étudier, comme premier élément de calcul, le coût des matériaux.

Nous continuerons l'examen de ces devis particuliers, dans la prochaine leçon.