

FIGURE 9



Mail order department in Toronto, Eaton's, 1943.

(Archives of Ontario, Series F-229, T. Eaton Co. fonds, AO 4467)

Copying

Staff copy each item on the customer order onto a separate departmental order sheet. Two or more items from the same department might go on the same sheet, if they appear close enough to one another on the list; *i.e.* if the girl can take the time to do this. Time is of the essence. Each girl has an upper and lower compartment on her desk - the more recent orders go on top, the least recent on the bottom. The copier will take the first item from the lower compartment and make out the requisite sheet or sheets. Copiers are credited so many orders per copier. This information is then sent to the wages office to help calculate the bonus to which the copier was entitled.

Money Order Distribution

This department receives orders and paperwork from Copying and proceeds to count and sort them according to the eventual means of transport: post, express and freight.

The orders are stamped with a set time that is three hours in advance of the exact moment when goods are expected to reach Assembly. In effect it takes 80 minutes to accomplish tasks belonging to this department: 20 minutes each for stamping, checking, listing and delivery to the various merchandise departments. The remaining hour and forty minutes belong to the merchandise departments, who must get the goods to Assembly within the time limit. Particular care at this point is taken to ensure that the correct list of goods is addressed to the correct department. Sales list-makers and checkers work in pairs; two pairs of eyes are better than one. All the work is punctuated by intervals of 20 minutes. The ringing of the buzzer in one department is the signal that there is more work for the staff next in line.

Assembly

In mail-order distributing, two pieces of paper are separated: the order sheets go to the individual departments, the shipping bills go to Assembly. Assembly is a crucial step in the system. The Assembly area, known in mail-order parlance as “the junction”, consists of conveyors belts that carry the goods to various stations within the area and a series of storage bunks for each of the three main means of conveyance: mail (parcel post), express and freight. Workers responsible for taking goods off the belts were known as pickers; they sorted goods according to the schedule stamp on the accompanying piece of paper. The bunks take up a lot of space: at Eaton's of Toronto, Express has three units of 10 bunks; Parcel Post: 3 units of 18 bunks and 3 units of 36 bunks; Freight: 3 units of 6 bunks. Once the order is completed, on average this required 20 minutes, the shipping bill was sent to the billing section.

Money Order billing

It is in the billing section that the order is checked for the last time, with respect to list of goods and amount charged the customer. Each “biller” represents the customer, to ensure that he or she is not charged too much or too little for the order. Among the tasks accomplished is the weighing of packages destined for parcel post, and the verification of amounts due by or to the customer using mechanical accountants (machines). Much trouble-shooting is done by both staff and management personnel. An efficiency bonus, charged against the Recording Section, of 5 cents is paid for each wrong address signified by a member of the billing section. A bonus of 10 cents was paid to the same for errors discovered in work done previously by the Copying Section. The bonus system likely served to keep everyone on his or her toes.

FIGURE 10



Men and Women at conveyor belt with packages; landscape view, 1948.

(Archives of Ontario, Series F-229, T.Eaton Co. fonds, AO 5392)

Packing, Shipping

Items arrived in Packing from Assembly. The goods arrive in wicker baskets. They are then wrapped, labelled and strung before being sent along to the shipping department, probably by conveyor belt. At the Moncton mail order office of Eaton's packers handle 24 heavy, 30 light post orders, or 12 regular express parcels per hour. Men were used for freight and express packing, girls for parcel post packing. At Toronto in 1933, one finds a total of 352 parcellers, 209 of whom were women, 143 of whom were men. The job was apparently not an ideal one, one source reports: "Prior to the decline in business (due to the onset of the Depression) young boys and girls were engaged as parcellers and later promoted to sales clerks or other more senior positions."⁵⁵

55. Royal Commission on Price Spreads and Mass Buying, Special Committee, T. Eaton and Co., p. 3,329.

FIGURE 11

Service de 8 heures
La plupart de vos commandes sont expédiées le jour même de leur réception.

Service de 24 heures
Nos commandes sont pratiquement toutes expédiées dans les 24 heures.

Notre service de 8 heures
Beaucoup de vos commandes sont rassemblées, vérifiées, emballées, assorties, étiquetées, voiturées et mises directement dans les wagons poste, aux terminis de chemins de fer, dans le seul espace de temps d'une journée de travail, c'est-à-dire 8 heures.

Notre service de 24 heures
Si nous ne pouvons compléter votre commande le jour même de sa réception, nous lui donnons toute notre attention le matin suivant, de sorte qu'elle est en route pour se rendre chez vous avant la fin de la journée.

Notre mode d'opération
Nous avons des employés postaux qui sont sur le qui-vive et qui, aidés par un système mécanique, assortissent et mettent en sacs les colis, selon leur destination, avec une grande célérité. Les sacs de malle sont mis directement sur nos propres camions et voiturés aux gares d'après un horaire très au point, afin d'utiliser les trains les plus en mesure de porter vos colis le plus rapidement possible chez-vous.

Notre service de fret rapide
Le fret est réellement rapide sur tous les chemins de fer. Nous faisons tout pour accélérer encore cette rapidité. Il est bon de se rappeler que le coût du fret est basé sur l'unité de 100 livres, ce qui veut dire que, lorsque votre commande est de 50.00 ou plus, nous payons le transport sur la base de 100 livres, bien que votre envoi soit beaucoup moins lourd. Il est donc économique d'acheter, sur notre catalogue, d'autres articles dont vous avez besoin afin de faire, le plus possible, le poids de 100 livres. Nous nous réservons toujours le droit d'expédier par la voie la moins coûteuse.

NOUS PAYONS LES FRAIS DE TRANSPORT
sur les commandes de **2⁰⁰** et plus pour certaines marchandises et sur les commandes de **5⁰⁰** et plus pour les autres.

➔

Suivez bien les indications à cet effet, marquées dans chaque page de ce catalogue, soit sur des étiquettes spéciales, soit au bas des pages.

+

Pour les commandes de moins de 2,00 ou de 5,00, selon le cas, nos clients devront ajouter un montant suffisant pour couvrir les frais de port. (Tout surplus sera fidèlement remboursé.)

VOTRE COMMANDE REÇOIT UNE ATTENTION IMMÉDIATE

DUPUIS ne se laisse pas battre

S'il arrivait que des marchandises connues, portant le nom du manufacturier ou une marque de commerce quelconque, soient offertes par une autre maison et dans un autre catalogue à des prix moindres que les nôtres, NOUS NOUS ENGAGEONS à vous vendre ces articles AU MEME PRIX que nos concurrents.

Cette garantie est-elle assez claire et explicite?

QUALITÉ pour QUALITÉ, VALEUR pour VALEUR, les prix de DUPUIS doivent être AUSSI BAS, SINON PLUS BAS qu'ailleurs.

Il ne vous en coûte jamais rien pour faire votre devoir de patriote.

Notre garantie complète, sur tous les points, est votre protection

Chaque article acheté chez DUPUIS représente toujours la pleine valeur de votre argent en QUALITÉ, en VALEUR et en SATISFACTION.

S'il arrive, cependant, que vous ne soyez pas content d'un article acheté ici, retournez-le immédiatement accompagné d'une lettre d'explication; nous l'échangerons pour une autre marchandise ou, si vous le préférez, nous vous rembourserons votre argent, y compris les frais de transport encourus pour le retour.

Notre garantie est très simple, comme vous voyez, mais elle est complète.

Faites vos remises
par mandats-poste ou bons de poste, et non par chèque, si vous voulez un service rapide.

Si vous payez avec un chèque, vous devez le faire accepter et en plus ajouter 15 sous, montant que les banques chargent pour frais de perception.

DUPUIS 3

Loading the delivery van, Dupuis Frères Fall and Winter catalogue 1931-32, p. 3.

(Reproduction, Canadian Postal Museum Collection)