

## Questions and Answers

**Q:** Do you service items bought on line?

**A:** Only if you bought it from us.

**Q:** Do you service products you did not sell?

**A:** **NO**, because we likely do not have the parts or schematics.

**Q:** Do you service the product you do sell?

**A:** **Yes**

**Q:** Will you order parts for items you do not sell?

**A:** Yes, if available and only with a deposit. Many people order things and never pick them up and we get stuck with parts for products we do not carry.

**Q:** Why do we have to check our coats?

- **A:** Because there are many hooks and in the past people have torn expensive jackets on machinery.
- The lanes in the warehouse are narrow and the Fire Department asked us to add a coat check.

Also there are many small things in the warehouse that are easy to pocket.

**Q:** How do you catch thieves

**A:** We have a camera system with 32 cameras throughout the warehouse that records everything. We have the ability to go back 4 weeks if needed. Many times we do not catch them immediately, but we find out who they are when we playback the recordings.

**Q:** What do you do when you catch a thief.

**A:** We prosecute as a deterrent.

**Q:** When we order on line, do you charge our account immediately?

**A:** **Only** when we ship

**Q:** If we order and it is not in stock, do you order it for us?

**A:** **Yes.**

**Q:** What happened to Mark at the cash, sometime referred to as the old guy.

**A:** He had cancer for several years and Died December 10, 2015.

**Q:** Do you take cheques

**A:** No

**Q:** Why do people write negative things about you?

**A:** Each day we get many people asking stupid questions;

- They want things that are not made and keep insisting we get it.
- They will call for a \$1.00 item and have 20 questions.
- Someone who wanted Marklin, which is a European train that is not compatible with anything else we sell, decided we were a lousy hobby shop, because we did not have Marklin.
- A person who wanted us to service something under warranty that we never sold. Would you take you GM car to a Ford dealer for warranty service?
- People who come in and refuse to buy because we will not give them a discount.
- People who call for prices so they can comparison shop.

**Q:** Do you sell toys?

**A:** Adult toys only.

**Q:** Are your staff trained?

**A:** Each staff member has a specialty, so if you ask a question, the staff member may ask someone else to serve you. This is because that person has more expertise in the subject.

**Q:** What about prices

**A:** We are not the dollar store. We carry the products that meet our quality standards. Those products are sometimes the more expensive. Something like buying a cardboard box or a wooden box. Which will last longer?

**Q:** What do you use to bond two pieces of glass together

**A:** Skyward thin glue

**Q:** Can you solder brass to copper?

**A:** Yes

**Q:** Frequently. (On the phone) Why won't my car start

**A:** I cannot answer until I see the car. There could be 50 reasons.

**Q:** Frequently. (On the phone) Can you tell me how to repair xxx?

**A:** No. We do not provide free service, especially for products we did not sell.

**Q:** Why price fluctuation

**A:** Our prices will fluctuate with the exchange rate.

**Q:** Why do you get so many good and bad reviews?

**A:** Most bad reviews are from customers who break something and want it replaced free and we refuse, or they want a discount that is refused, or they are obnoxious, so we do not want to deal with them, or we know they stole something before, so we follow them around until they leave, and they don't like it. Some are written by the competition. Some are written by customers we asked to leave for one reason or another.

**Q:** Why do you not defend these reviews

**A:** would not lower myself to their level

**Q:** Why do you look grouchy

**A:** That is my face. Just like some customers look grouchy.

## Questions & Réponses.

**Q** : Servez-vous des articles achetés en ligne?

**R** : Seulement si vous les achetez de nous.

**Q** : Servez-vous des produits que vous ne vendez pas?

**R** : Non, parce que nous n'aurons vraisemblablement pas les pièces ou les modèles.

**Q** : Servez-vous le produit que vous vendez vraiment?

**R** : Oui.

**Q** : Êtes-vous prêt à commander les pièces pour les articles que vous ne vendez pas?

**R** : Oui, si elles sont disponibles , mais seulement avec un dépôt. Beaucoup de gens commandent des choses mais ne les récupèrent jamais.

**Q** : Pourquoi devons-nous faire vérifier nos manteaux?

**R** : Parce qu'il y a beaucoup d'accrocs et, dans le passé des gens ont déchiré des vestons coûteux sur la machinerie. Aussi, il y a beaucoup de petites choses dans l'entrepôt qui sont faciles à empocher.

**Q** : Comment attrapez-vous les voleurs?

**R** : Nous avons un système de 32 caméras dans l'ensemble du magasin qui enregistre tout ce qui se passe. Nous avons l'habileté de revenir 4 semaines bien avant, si c'est nécessaire. Plusieurs fois, nous ne les attrapons pas immédiatement, mais nous découvrons qui ils sont quand nous revoyons le film.

**Q** : Que faites-vous quand vous les attrapez?

**R** : Nous engageons des poursuites contre eux en dissuasion.

**Q** : Quand on commande en ligne, chargez-vous notre compte immédiatement?

**R** : Seulement quand nous expédions.

**Q** : Si nous commandons et que le produit ne soit pas en magasin, êtes-vous prêt à nous le commander?

**R** : Oui.

**Q** : Pouvez-vous souder du laiton sur du cuivre?

**R** : Oui.

**Q** : Fréquemment. ( Au téléphone) Pourquoi ma voiture ne démarrera pas?

**R** : Je ne peux pas répondre, jusqu'à ce que je voie la voiture. Il pourrait y avoir 50 raisons.

**Q** : Fréquemment. ( Au téléphone) Pouvez-vous me dire comment on répare xxx?

**R** : Non. Nous ne fournissons pas de service gratuit, spécialement pour des produits que nous ne vendons pas.

**Q** : Pourquoi la fluctuation des prix?

**R** : Nos prix fluctuent avec le taux de change.

**Q** : Pourquoi vous obtenez beaucoup de bonnes et de mauvaises révisions?

**R** : La plupart des mauvaises révisions proviennent des clients qui brisent quelque chose et veulent le remplacer gratuitement et nous refusons, ou bien ils désirent un escompte qui est aussi refusé ou, ils sont antipathiques, ainsi nous ne voulons pas traiter avec eux, ou nous savons qu'ils ont déjà volé quelque chose auparavant, alors nous les suivons aux alentours jusqu'à ce qu'ils partent; ils n'aiment pas ça. Il y en a quelques-unes qui sont écrites pour des fins de concurrence. D'autres sont écrites par les clients à qui nous demandons de partir pour une raison ou pour une autre.

**Q** : Pourquoi vous ne défendez pas ces révisions?

**R** : je ne veux pas m'abaisser moi-même à leur niveau.

**Q** : Pourquoi paraissez-vous si grognon?

**R** : C'est mon visage. Juste comme certains clients qui paraissent toujours grognons.

**Q** : Si nous plaçons une commande qui n'est pas disponible, êtes-vous prêt à nous le commander?

**R** : Oui.

**Q** : Qu'arrive-t-il à Mark à la caisse? Parfois il ressemble à un vieux type.

**R** : Il était atteint d'un cancer durant plusieurs années, il est décédé le 10 Décembre 2015.

**Q** : Acceptez-vous des chèques?

**R** : Non.

**Q** : Pourquoi des gens écrivent des mauvaises informations sur vous?

**R** : Chaque jour nous rencontrons des gens qui posent des questions stupides.

.Ils demandent des choses non existantes et insistent que nous les obtenions.

.Ils appellent pour un article de \$ 1.00 et posent 20 questions.

.Quelqu'un qui voulait **Marklin**, qui est un train **Européen** et qui n'est pas compatible avec quelque chose d'autre que nous vendons pensait que nous soyons un mauvais centre de hobby puisque nous n'avons pas **Marklin**.

.Quelqu'un voudrait que nous servions quelque chose que nous ne vendons pas. Accepterez-vous de prendre votre voiture **GM** chez un concessionnaire **Ford** pour un service garanti?

.Certains viennent et refusent d'acheter parce que nous ne leur accordions pas d'escompte.

.Certains appellent juste pour une comparaison de prix.

**Q** : Vendez-vous des jouets?

**R** : Des jouets pour adultes seulement.

**Q** : Êtes-vous un personnel entraîné?

**R** : Chaque membre du personnel a une spécialité; ainsi si vous posez une question, le membre du personnel peut demander à quelqu'un d'autre de vous servir. C'est parce que cette personne a beaucoup plus d'expertise sur le sujet.

**Q** : Quoi, au sujet des prix?

**R** : Nous ne sommes pas un magasin de dollar. Nous transportons des produits qui rencontrent nos standards de qualité. Ces produits sont parfois plus dispendieux. Quelque chose comme acheter une boîte en carton ou une boîte en bois laquelle durera plus longtemps?

**Q** : Qu'est-ce que vous employez pour coller ensemble deux morceaux de verre?

**R** : La mince colle **Skyward**.