

Une fois pris, l'engagement envers l'exportation est considéré comme rapportant de grands avantages. La Société d'électrolyse et de chimie Alcan Ltée croit que son entrée hâtive sur les marchés extérieurs (à un moment où on y trouvait peu de concurrence) lui a donné une avance. Intalite Inc. croit qu'elle a renforcé sa relation avec ses distributeurs et agents sur les marchés qu'elle dessert. Mais un tel engagement n'est pas honoré facilement ou du jour au lendemain; nombre d'entreprises mentionnent qu'elles doivent travailler dur pour se donner de la crédibilité sur les marchés extérieurs.

Une concentration sur le consommateur

La philosophie de CAE Électronique Ltée, telle qu'énoncée par Robert Kemerer, vice-président aux affaires internationales et aux relations publiques, montre justement cette concentration sur les besoins du consommateur que l'on retrouve chez tous les lauréats.

« Nous tentons d'être techniquement aussi bons ou meilleurs que nos concurrents lorsque nous tentons de répondre aux besoins du client; et nous croyons y réussir. L'un des compliments que nous recevons est qu'en fin de compte, quels que soient les problèmes, notre matériel satisfait ou dépasse toujours les besoins déclarés du client -

et parfois les dépasse considérablement. Nous faisons pratiquement l'impossible pour nous en assurer, et nous ne nous laissons pas arrêter par des questions d'argent. Même si nous voyons qu'un programme se retrouvera "dans le rouge", nous livrerons finalement au client ce qu'il nous avait demandé. »

Cette attention aux besoins du client nous a été répétée continuellement par les lauréats.

- « Il faut écouter attentivement le client . . . s'adapter à ses besoins. »
- « Il faut continuellement être à l'écoute des besoins et des exigences du client. »
- « Il faut montrer au client que vous vous intéressez à ses problèmes. »
- « Il faut établir une relation personnalisée avec le client. »
- « Il faut maintenir des bureaux et du personnel technique près des installations du client. »

Cette attention pour le client a ses avantages. Elle permet certes à l'exportateur d'améliorer dès maintenant ses ventes, mais l'établissement de liens aussi étroits procure aussi souvent la loyauté du client – avantage certain lorsque les temps deviennent difficiles. La Société d'électrolyse et de chimie Alcan Ltée jouit actuellement d'une telle loyauté sur le difficile marché de l'aluminium. Les entreprises productrices de biens d'équipement et