

3.7 Observations

Robert Fitts, directeur de la Commercialisation et des Ventes chez Consultronics Limited, affirme qu'il ne faut pas se laisser décourager par un premier échec, même si le représentant obtient peu de succès au début. Pour obtenir l'engagement sincère du représentant, la société doit en somme démontrer son propre engagement envers le marché. M. Fitts insiste sur la nécessité de visiter régulièrement le marché cible et de recueillir le plus de renseignements possible, que l'on peut obtenir gratuitement, la plupart du temps, auprès de différentes sources.

M. Fitts souligne aussi qu'il est essentiel de respecter les règles particulières à chacun des marchés. Il est important, par exemple, de se familiariser avec le réseau de distribution dans lequel on a l'intention de faire entrer le produit puis de chercher les meilleurs moyens de s'y implanter. Il recommande également de rencontrer le plus tôt possible les représentants de l'organisme compétent en matière d'approbation. Il conseille même de retenir les services d'un intermédiaire compétent dans les pays où les formalités d'homologation sont plus complexes. En Allemagne, par exemple, le choix d'un bon conseiller permet non seulement de faciliter les démarches, mais également d'en assurer la réussite, puisque les

autorités vont probablement se tourner vers cette même personne pour obtenir des renseignements sur vos produits.

M. Fitts souligne également qu'il ne faut pas hésiter à modifier les produits afin de les adapter aux caractéristiques et aux exigences du marché cible. En plus d'adapter le produit aux normes techniques et électriques du pays, il est essentiel, évidemment, de traduire les documents qui l'accompagnent, les logiciels, etc. Un autre point que l'on néglige souvent concerne l'apparence du produit; en effet, ce dernier doit avoir un air européen. Tous les aspects de l'interface utilisateur devraient être revus, non par les ingénieurs, mais par le personnel de commercialisation, afin de s'assurer qu'ils sont compatibles avec les goûts et les habitudes européens.

3.8 Conclusions

Il semble que la société Consultronics ait réussi sur le marché européen parce qu'elle a su cibler ce marché dès le début de ses activités et qu'elle a fait de sérieux efforts pour le mettre en valeur; la société a vite compris également qu'elle devait respecter les règles des différents pays et adapter ses produits aux exigences de chacun.