

SDC = Satisfaction du client

Chers collègues,

Avec la nomination d'un nouveau ministre du Commerce international, d'un nouveau délégué commercial en chef et la mise en oeuvre des services additionnels, il ne pouvait y avoir de meilleur moment pour étudier les résultats de notre premier sondage annuel auprès de la clientèle. Nous avons enfin plus que des anecdotes pour confirmer que nous faisons du bon travail; les statistiques prouvent que les clients sont extrêmement satisfaits de nos services. Ce sondage nous donne aussi un aperçu de nos forces et faiblesses, ce qui nous permettra de consolider nos efforts afin de nous améliorer. Nous travaillons maintenant sur des indicateurs de rétroaction des clients découlant du sondage pour permettre aux postes de se doter d'outils supplémentaires pour répondre aux attentes des clients. Ces indicateurs seront disponibles sous peu.

Je constate avec plaisir que plusieurs d'entre vous avez fait part de votre satisfaction quant aux outils que nous avons préparés pour les sections commerciales à l'étranger. Si tous les agents utilisent les lignes directrices offertes sur le site Horizons et distribuent le dépliant sur les services du SDC, nos clients s'apercevront que nous avons adopté une approche systématique évidente en ce qui concerne la prestation de nos services. Nous

voulons que nos clients sachent que le SDC leur est dévoué et que son but est d'aider les Canadiens à réussir en affaires à l'étranger.

Je vous invite à examiner les résultats sommaires du sondage auprès de la clientèle et à tirer leçon des commentaires que font les clients à notre égard. Vous pouvez vérifier les résultats du sondage sur le site Web Horizons et vous préparer pour le deuxième sondage au début de l'année prochaine. Je vous rappelle que la page « Nouveautés » du site Horizons est l'endroit idéal pour vous renseigner sur les nouvelles lignes directrices, outils et autres sujets d'actualité.

N'hésitez pas à me faire part de vos préoccupations et suggestions par écrit ou de vive voix. Je tiens à les connaître.

Meilleures salutations.

Roger Ferland, directeur général
Programmes et services à l'étranger (TCD)
Service des délégués commerciaux
(613) 992-8785



Quoi Faire ? Où aller ?

Un important client local vous téléphone pour vous dire qu'il ou elle est sur le point de signer un contrat avec une entreprise canadienne. Il veut que vous lui fournissiez davantage de renseignements financiers sur ce fournisseur canadien avant de passer à l'acte.

Où pouvez-vous obtenir ces renseignements?

Certains de vos clients locaux ayant envoyé de l'argent à une entreprise canadienne en échange de biens et de services se sont rendu compte, après la livraison, que ceux-ci n'étaient pas conformes aux promesses faites. Après plusieurs tentatives infructueuses pour communiquer avec la compagnie responsable, ces clients se sont

tournés vers vous pour obtenir de l'aide.

Comment pouvez-vous leur venir en aide?

Il y a quelques semaines, vous avez remis à un client une liste de fournisseurs potentiels d'un certain produit ou service. Aujourd'hui, il vous informe qu'il désirerait entamer des discussions d'affaire avec l'une des entreprises mentionnées. Il aimerait toutefois d'abord recevoir des renseignements supplémentaires au sujet de cette entreprise. Vous vérifiez dans WIN Exports et dans les autres répertoires à votre disposition, mais les renseignements que vous y trouvez ne sont pas aussi détaillés que vous l'auriez souhaité.

Où pouvez-vous chercher maintenant?

Réponses à la page 12