


**LE SERVICE DES
DÉLÉGUÉS COMMERCIAUX
DU CANADA**
international

*Le bulletin
trimestriel
des employés
du Service
des délégués
commerciaux.*

Poursuivre et consolider la Nouvelle Approche

par Kathryn Aleong, Direction des opérations à l'étranger (TCS)



Qu'est-ce qu'on entend par

« Poursuivre la Nouvelle Approche » ?

- Uniformité de prestation des services aux clients à tous les postes : Les postes continueront à assurer les six services de base et les services additionnels aux clients commerciaux et aux clients partenaires.
- Les postes peuvent compter sur l'appui de la centrale : L'Unité d'appui aux postes continue à produire des lignes directrices et des politiques (disponibles sur HORIZONS) et d'offrir de l'appui aux postes ayant de la difficulté à mettre en oeuvre la Nouvelle Approche.
- Mesures de succès : Nous ferons un suivi au Sondage 2000 auprès des employés et au Sondage 2000 auprès des clients. Nous voulons mesurer le degré de mise en oeuvre

de la Nouvelle Approche aux postes et le niveau de satisfaction de vos clients. Nous vous encourageons à passer en revue les résultats du Sondage auprès des clients en vue d'améliorer les résultats futur de votre poste.

Qu'est-ce qu'on entend par

« Consolider la Nouvelle Approche » ?

Le Service des délégués commerciaux a pris des mesures importantes au cours des trois dernières années, pour consolider son rôle de « courtier en savoir et constructeur de relations ». La Nouvelle Approche vous a donné les outils, les systèmes et la formation qui vous permettent de mieux servir vos clients canadiens en leur offrant les six services de base et les services additionnels. La prochaine étape : vous offrir le soutien dont vous avez besoin pour être plus proactifs sur votre marché local.

suite à la page 2

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	
Nouvelle Approche	1
Statis-clics	2
Délégué commercial en chef	3
<i>Horizons</i>	
Aperçu du potentiel de marché et recherche de contacts clés	4
<i>Des Pros en poste</i>	
Jason Kee et Tom Quinn	6
<i>Équipe Canada inc</i>	
PIC	8
<i>Clients</i>	
MDS Nordion	9
Dilbert !	9
<i>Pratique exemplaire</i>	
Image de marque	10
<i>L'heure du T</i>	
Unité IFI	11
Activités frauduleuses	12
<i>Outils</i>	
GED	13
WIN	14
InfoExport	16