



**Introduction**

↳ Pourquoi les services sont-ils différents?

↳ Le rôle des petites entreprises



Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international  
Department of Foreign Affairs and International Trade

2 de 18

**En quoi l'exportation des services est-elle différente?**

Au sens strict, un service est un type de produit, c'est-à-dire tout ce qui est créé par le travail. De façon courante, le terme désigne des produits qui n'ont que peu ou pas de dimension tangible. Ils supposent aussi un niveau élevé d'interactions avec l'acheteur. Ces caractéristiques essentielles les distinguent des marchandises qui, elles, sont bien tangibles. Tout au long de ce séminaire, le terme produit désignera des marchandises.

Les distinctions entre les produits et les services sont fonction des types de services et de produits que l'on compare. Un cireur de chaussures et une boîte de cirages plus une brosse remplissent des fonctions très proches. Par contre, un logiciel personnalisé est très différent d'un logiciel de grande diffusion. Il y a aussi des produits, comme les pièces d'équipement machinées à la main, qui comprennent des éléments des deux types. La démarcation n'est donc pas toujours très nette entre les produits et les services. Les services ont cependant, le plus souvent, des caractéristiques qui leur sont propres :

- les services sont le plus souvent intangibles, ce qui veut dire qu'on ne peut pas les toucher, qu'ils n'ont pas de dimension physique. Ils sont aussi, en général, difficiles à quantifier ou à mesurer;
- les ventes sont conclues sur la base de promesses concernant la nature du service plutôt qu'en montrant des échantillons ou des prototypes;
- l'expérience et la crédibilité du prestataire de service jouent un rôle plus déterminant que pour le fabricant d'un produit;
- les services seront plus couramment que les produits adaptés aux besoins particuliers du client;