

## ⚡ Dernières nouvelles sur... ⚡

### ... la formation

La première session de la formation axée sur le client et portant sur *L'information commerciale et les renseignements sur les marchés* et *L'aide aux exportateurs de services* a eu lieu à Estoril au Portugal, du 1<sup>er</sup> au 4 novembre 1995 à l'intention du personnel commercial de nos missions de l'Afrique et du Moyen-Orient. Le directeur général des Programmes commerciaux internationaux (TPD), M. Craig MacDonald, a souhaité la bienvenue aux 19 participants à l'occasion d'une soirée d'information qui a précédé la formation. L'ambassadrice du Canada au Portugal, M<sup>me</sup> Patricia Marsden-Dole, était également présente pour accueillir le groupe. Un programme intense de quatre jours a porté sur la collecte, l'analyse et la diffusion des renseignements commerciaux ainsi que sur les nouvelles techniques et les outils permettant de répondre aux besoins des exportateurs de services à l'étranger. Les participants ont fait des commentaires très positifs sur les avantages du programme de formation et ont apprécié au plus haut point cette occasion d'établir un réseau avec leurs collègues, de partager des idées et des expériences de travail sur des marchés aussi stimulants. Notre calendrier de formation est ambitieux : tous les autres

employés du commerce à l'étranger devraient en effet avoir suivi le cours d'ici la fin de février 1996. La prochaine escale sera Miami, où nous accueillerons nos collègues de l'Amérique latine, des Antilles et du Mexique. Nous vous tiendrons au courant de la suite des événements.

### ExportVision

Le programme pour 1996? Service ExportVision aura lieu à travers le Canada du 14 au 22 mars, 1996. Nous nous concentrerons sur l'éducation et la formation, les services aux entreprises, la géomatique et le secteur d'expert conseil et l'informatique.

### Parlons TEST et COAI

TEST, CREC COAI, Qu'est-ce que cela veut dire? Vouz le connaissez sous le nom de Centre de Repérage Équipe Canada. Un service interministériel de repérage commercial existe maintenant dans le Group T et il est s'appelle Centre des occasions d'affaires internationales ou COAI. Nous avons plus de personnel pour mieux vous servir mieux.

Pour plus de renseignements, appelez le 613-944-6000.

## Le nouveau système de suivi de la clientèle (SSC) — BIENTOT RÉALITÉ

*Depuis la parution de l'article sur le Système de suivi de la clientèle dans le volume 2, n° 4 du Troc commercial (1<sup>er</sup> octobre 1995), nous avons reçu de nombreux appels. Voici les questions qui nous ont été posées le plus fréquemment.*

### Qu'est-ce que le SSC et quel est le lien avec l'IC/RM?

Nous tentons de nous acquitter avec diligence de la tâche qui nous a été confiée d'offrir des cours sur l'information commerciale et les renseignements sur les marchés dans les missions. À la fin de février 1996, tout le personnel du commerce à l'étranger aura reçu cette formation. Par ailleurs, la Direction des systèmes d'information sur le commerce (TPP) est en train de mettre au point un nouveau système de suivi de la clientèle, qui sera mis à l'essai pendant trois mois dans certaines missions à compter du mois prochain. Cela permettra de peaufiner le système avant

de le déployer pour de bon dans toutes les missions.

Le cours sur l'IC/RM nous apprend à mieux servir nos clients. Le SSC servira pour sa part à mesurer jusqu'à quel point nous avons amélioré le service. Le personnel du commerce pourra faire un suivi de ses interventions dans les cinq principaux volets du service offert aux clients (IC/RM, conseils, représentation, partenariat, organisation). Les activités ou services traditionnels sont regroupés à l'intérieur de ces cinq volets afin d'aider l'utilisateur à déterminer dans quelle catégorie il y a lieu d'inscrire l'information qui fera l'objet d'un suivi.

### Quel genre d'information trouvera-t-on dans le SSC?

Le SSC s'inspire des données existantes dans le WIN et y est intégré. Le suivi de l'information se fera société par société, ce qui permettra à

l'utilisateur d'entrer de l'information concernant le service fourni aux clients inscrits au WIN. Le service dispensé aux clients non inscrits au WIN (autres ministères, gouvernements provinciaux, organisations municipales, organisations locales, etc.) figurera sur un autre écran du SSC.

En plus des cinq volets du service, le SSC indiquera à quels clients le service est offert ainsi que la taille de la société et le secteur concerné. Il montrera donc qui sont nos clients, quel genre d'affaires ils traitent, quels services ils reçoivent de nous et à quelles missions. Ce sera un outil de planification important, compatible avec le système de planification des missions, et qui permettra de vérifier si le travail accompli correspond aux priorités cernées dans le plan des missions. Les données recueillies par le SSC permettront aux missions de comparer ce qu'elles ont déclaré

*Suite à la page 10*