

## Conseils et pratiques exemplaires Par Klara Pachner

Dans le dernier numéro de *SDC International* (anciennement *Le troc commercial*), nous avons introduit cette section avec des suggestions concernant les registres de passation des fonctions et la confidentialité des renseignements commerciaux (merci à ceux qui nous ont envoyé des commentaires).

Dans le présent numéro, nous présentons des façons de traiter les nombreuses demandes de renseignements adressées aux missions sur les services offerts. La section des Affaires commerciales de l'ambassade du Canada à Buenos Aires a trouvé une solution simple : elle a préparé une fiche d'information où sont

énumérés les services types qu'elle peut fournir. Lorsque d'éventuels clients demandent des renseignements, la fiche d'information leur est envoyée par télécopieur, ce qui leur offre une réponse rapide et évite de perdre un temps précieux à expliquer quels services sont offerts et quels services ne le sont pas.

Nous nous sommes inspirés de la liste de Buenos Aires (voir page ci-contre) pour rédiger la série de suggestions présentée ci-dessous. Nous espérons qu'elle vous aidera à créer une fiche type adaptée à votre mission et qu'elle vous permettra d'économiser un temps précieux.

### SERVICE DE LA DIRECTION DES AFFAIRES COMMERCIALES

- Objet :** Fiche d'information énumérant les services types offerts aux exportateurs canadiens éventuels
- Raison d'être :** Fournir aux clients une liste des services types offerts à votre mission est une façon efficace de réduire votre charge de travail et de fournir rapidement à tous vos clients des renseignements précis et uniformes.
- Suggestions :**
- Énumérez les documents et les fiches d'information que vous pouvez envoyer rapidement par télécopieur.
  - Énumérez les autres renseignements que vous pourrez fournir ultérieurement après avoir effectué certaines recherches.
  - Énumérez les formes d'aide à la préparation d'une première visite que vous pouvez offrir.
  - Énumérez les formes d'aide à la préparation de visites ultérieures que vous pouvez offrir.
  - Énumérez les formes d'aide que vous pouvez offrir tout au long d'une visite.
  - Énumérez les formes d'aide que vous pouvez offrir après une visite.
  - Énumérez toute autre forme d'aide qui s'applique à votre mission.
  - Indiquez si certains services proviennent de l'extérieur et précisez leurs coûts.
  - Indiquez le temps moyen nécessaire pour répondre aux demandes de renseignements des clients.
- Source :** Ambassade du Canada à Buenos Aires : Affaires commerciales —  
Ce que cette mission peut faire pour vous aider
- Date :** Avril 1997

Nous tenons à féliciter Andrée Cooligan, qui abandonne provisoirement ses fonctions de rédaction à *SDC International*. Andrée est en Thaïlande dans le cadre d'une affectation de six mois à titre de l'Équipe volante formée récemment.