

---

divers sujets. De cette façon, le distributeur ne ressentira aucun malaise à consacrer plus de temps à un de ses comptes alors que d'autres clients le pressent d'agir.

L'exportateur peut également profiter de sa visite à l'étranger pour rencontrer d'autres intervenants et pour répondre aux questions qui lui ont été directement adressées. On lui conseille de rassembler, avant son départ, des renseignements qui lui permettront de démontrer au représentant ou au distributeur qu'il est bien au courant de la conjoncture économique et pourrait relever ses lacunes. Ces données devraient notamment porter sur les aspects suivants : récents chiffres de ventes, comparaison avec les résultats obtenus au cours d'exercices correspondants d'années précédentes et avec les progrès réalisés dans d'autres territoires; statistiques sur les tendances du marché; part du marché détenue par les concurrents; résultats généraux obtenus dans le pays (par exemple, hausse ou baisse des ventes).

Une visite à l'étranger permet également à l'exportateur de mettre à jour ses fiches de renseignements sur ses clients, qui lui seront fort précieuses en cas de rupture de ses relations avec son représentant ou distributeur. Voici ce que devraient indiquer ces fiches :

- nom et poste du principal interlocuteur;
- adresse et numéros de téléphone, de télex et de télécopieur;
- mode de paiement;
- antécédents du point de vue du paiement des comptes;
- exigences au chapitre de l'emballage;
- taille des commandes (précédentes et actuelles);
- renseignements personnels (anniversaire, nombre d'enfants, violons d'Ingres, restaurants favoris, etc.);
- durée et objet de la visite;
- mesures de suivi requises et date d'exécution.