

Tuyaux utiles pour faire des affaires au sein de l'ANASE

Comme le montre ce supplément, l'ANASE offre de nombreux débouchés aux entreprises canadiennes. Toutefois, il faut absolument avoir à l'esprit le fait que les cultures et les pratiques commerciales des pays de l'ANASE diffèrent grandement de celles du Canada. D'aussi bonne qualité que puissent être les produits et les services d'une entreprise canadienne, il est essentiel de respecter les coutumes et les valeurs de ces pays pour parvenir à percer leurs marchés. Voici certains des aspects les plus importants dont il faut se rappeler lorsqu'on traite avec des gens d'affaires des pays de l'ANASE.

Tuyaux d'ordre commercial

- Un produit ou un service doit être d'une qualité exceptionnelle. La concurrence est féroce — les acheteurs des pays de l'ANASE ont tout le loisir de choisir. Mettez en marché quelque chose d'unique ou d'exceptionnel ou concentrez-vous sur des créneaux précis. Il faut souvent inclure dans le prix du produit le coût de la formation ou de services accessoires, qui nécessitent d'habitude des frais additionnels en Amérique du Nord.
- Faites appel aux services d'un agent local fiable ou ouvrez un bureau. Il faut que les clients puissent avoir recours à une personne-ressource locale. En Asie, on n'aime pas faire des affaires dans l'anonymat; on préfère traiter directement avec son interlocuteur ou avec un agent, face à face si possible.
- Vos prix doivent être concurrentiels. N'oubliez pas que, dans la plupart des pays de l'ANASE, le prix à la livraison doit inclure les frais de transport et le coût de l'assurance ainsi que les taxes à l'importation et d'autres taxes.
- Modifiez vos produits en fonction des exigences et des normes des pays de l'ANASE. Les procédures de contrôle de la qualité peuvent être très rigoureuses; l'ANASE n'est pas un dépotoir pour les produits de qualité inférieure.

- Pour être fructueuse, une visite commerciale doit comporter un suivi approprié. À votre retour au Canada, empressez-vous d'envoyer les notes de remerciement, les échantillons, les brochures et tous les renseignements demandés.

- Armez-vous de patience. Les Asiatiques souhaitent bien connaître les gens avec qui ils font des affaires et ne signeront probablement un contrat qu'une fois ces rapports établis. Rendez-vous souvent dans le pays pour y rencontrer des clients éventuels.

Tuyaux d'ordre culturel

- Les Asiatiques sont fiers de dire qu'ils sont courtois et raffinés. Pour connaître du succès dans les pays de l'ANASE, respectez les us et coutumes de leurs sociétés et agissez en conséquence.

- Le respect des autres a beaucoup de valeur. Il faut toujours éviter la confrontation et les accès de colère. Évitez de critiquer les gouvernements des pays de l'ANASE ou les croyances religieuses.

- L'harmonie compte beaucoup. N'attendez pas un refus catégorique; soyez plutôt attentif aux messages subliminaux. Le consensus a également beaucoup de valeur, car les Asiatiques privilégient plus le groupe que l'individu, contrairement aux membres des cultures occidentales.

- Les affaires reposent sur de bonnes relations. Attendez-vous à ce que vos partenaires d'affaires vous posent des questions personnelles et qu'ils accordent, au début, très peu de temps aux affaires à proprement parler. Bref, il est essentiel de développer ces relations.

- Les Asiatiques apprécient la modestie; évitez d'être trop direct. Un exposé pondéré sera accepté d'emblée. Si vous êtes franc et honnête, vous serez plus crédible et l'on vous fera confiance.

- Dans la culture musulmane, la main gauche est considérée comme sale. Elle ne doit pas être utilisée pour manger ou pour donner ou

recevoir des objets.

- Le langage non verbal caractéristique de l'Amérique du Nord peut paraître agressif. Ne restez pas debout les bras croisés ou les mains sur les hanches. Tenez-vous le dos droit et soyez attentif; bâiller ou s'affaler durant les réunions peuvent être vus comme des comportements tout à fait déplacés.

PUBLICATIONS

Indonésie (Suite de la page III)

76346 Les provendes 1995

Haute technologie

Télécommunications :

76347 Télécommunications 1995

Technologies de l'information :

33004 Technologies de

l'information 1995

76336 Géomatique 1995

76337 Géomatique

Énergie

Produits pétroliers et gaziers :

76342 L'exploitation pétrolière et
gazière 1995

76352 Projet d'exploitation de gaz
à Natuna 1995

Transfert d'énergie :

76329 La production et la
distribution de l'électricité

Transport

Aérospatiale :

76322 Le transport aérien 1995

Environnement

76330 Protection de
l'environnement 1995

Singapour (Suite de la page V)

Haute technologie

Télécommunications :

76383 Télécommunications

Technologies de l'information :

76380 Technologies de l'information
(disponible Janvier 1996)

Transport

Automobile :

76385 Le marché de l'automobile
(1995)

Pour obtenir une copie, communiquer avec l'Info-Centre du MAECI (voir l'encadré en bas de la page 8)