



11 janvier 1998

Nouveautés

Notre rôle

Gestion de la clientèle

Politiques clients

Services aux entreprises

Services aux partenaires

Services additionnels

Support aux postes: les gens

Support aux postes: les outils

Discussion

English

Support aux postes - les outils: Pratiques exemplaires

Utiliser l'Unité d'appui aux postes

Il s'agit de la première de toutes les pratiques exemplaires que vous devriez adopter. Que vous ayez besoin d'aide pour résoudre un problème épineux ou parce que vous ne sachiez comment traiter la demande d'un client, communiquez avec nous. Nos habitués nous appelle l'UAP.

Faciliter les réservations d'hôtels (plutôt que de les faire)

Faire des réservations d'hôtels accaparent nos ressources restreintes et c'est pourquoi nous n'offrons pas ce service. Les clients apprécient toutefois pouvoir consulter une liste d'hôtels recommandés par le Poste dans les villes les plus importantes de son territoire. Si vous avez négocié des réductions sur le prix des chambres avec certains hôtels pour les gens d'affaires en visite, faites-le savoir à vos clients en leur fournissant une liste d'hôtels accompagnée des instructions pertinentes et faites-en la publicité sur votre site Web.

Construire votre propre Site Web

Développez votre propre site Web relié au commerce en cinq étapes faciles. Si vous êtes prêts à consacrer 20 heures de travail à ce projet, votre poste pourrait posséder un site Web fonctionnel à l'intérieur de trois semaines. En y dirigeant vos clients, vous économiserez du temps et vous leur permettrez de mieux se préparer aux conditions de votre marché.

Respecter la confidentialité des renseignements commerciaux

Choses à faire et à ne pas faire quand on parle à des firmes canadiennes

Mettre en place une Unité de correspondance

La mise sur pied d'une Unité de correspondance peut vous permettre de concentrer vos efforts sur des activités à valeur ajoutée. Plusieurs modèles peuvent être mis en place. Nous vous proposons celui de Buenos Aires.

Utiliser l'entente de mission (bientôt disponible)

Pour répondre à la demande accrue provenant de clients institutionnels qui désirent de l'aide pour organiser des missions commerciales, les postes devraient utiliser l'Entente de mission. Cette entente énonce les responsabilités du poste et du chef de mission de manière à assurer une relation aussi productive que possible pour les deux parties. Procurez-vous une copie de l'entente disponible pour des fins de discussion.

Rédiger un aperçu de votre section commerciale

Dans divers rapports de vérification de missions, l'inspecteur général a recommandé que les missions puissent être en mesure de présenter un bref rapport sur les événements et activités à venir touchant le programme commercial, et sur la situation concernant leurs principaux clients canadiens sur leur marché.