

## Harmonie dans la cacophonie

SUITE DE LA PAGE 5

*longtemps à l'avance. Le délégué commercial m'a rencontré, mais m'a dit que leur « politique » exigeait qu'il communique ce type de renseignement par télécopieur. J'ai effectivement reçu les contacts voulus — une semaine plus tard dans mon bureau, à un moment où ceux-ci ne m'étaient plus d'aucune utilité. »*

### UNE CONNAISSANCE DE BASE DES AFFAIRES :

Les clients s'attendent à ce que les délégués commerciaux aient la capacité de comprendre les enjeux de base du commerce.

### HABILITÉ EN COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES :

Les clients s'attendent à du respect, de la courtoisie et à une attitude amicale de la part des délégués commerciaux.

*« À (une mission européenne), ils n'ont rien voulu savoir de moi. Le délégué n'était pas intéressé. Il était 17 h 15, il s'est levé et a dit «Ma journée de travail est terminée, pourriez-vous appeler un taxi pour ce monsieur?». »*

### INTÉRÊT ENVERS LE CLIENT DU MONDE DES AFFAIRES :

Les clients s'attendent au minimum à ce que les délégués commerciaux leur consacrent un peu de temps.

### DISPONIBILITÉ :

Les clients s'attendent à ce que les délégués commerciaux soient disponibles, puisqu'ils les ont prévenus deux semaines à l'avance de leur arrivée, et à ce qu'ils se montrent intéressés à les rencontrer, à passer du temps avec eux et à aider le client du monde des affaires qui leur rend visite.

*« On peut facilement commettre des erreurs quand on fait des affaires dans un pays étranger — les délégués commerciaux peuvent nous aider à comprendre les différences culturelles. »*

### COHÉRENCE ET INTÉGRATION DES SERVICES :

Les clients s'attendent à ce qu'il y ait coordination et intégration entre les différents services, particulièrement quand il s'agit des questions de commerce et d'immigration, et des questions de coordination des services avec les Centres du commerce international.

*« Les délégués commerciaux ne devraient pas craindre de se servir du poids et de l'influence du gouvernement canadien [...] ça marche et ça nous aide. Les autres pays le font beaucoup. Nos délégués commerciaux sont plus timides et ils ne se servent pas suffisamment de leur influence [...] dans ce cas-ci ils se sont toujours comportés comme des boy scouts. »*

## Le détachement professionnel

SUITE DE LA PAGE 1

dans le contexte. D'autres ministères s'intéresseront à récupérer des agents du MAECI de retour de mission à cause de leurs capacités linguistiques (possibles), mais aussi du fait de leurs connaissances et de leurs expériences sectorielles et culturelles. Pour l'agent du MAECI, cela peut représenter une excellente occasion de rester dans son domaine d'intérêt ou de spécialisation, ou sinon, de s'y introduire. En outre, le fait de travailler dans une région du pays donne accès aux agents du gouvernement provincial et aux activités d'expansion du commerce international dont ils sont responsables, ainsi qu'à des organisations régionales de développement comme le Programme de diversification de l'économie de l'Ouest. Le simple fait de connaître plus de gens — un nouveau réseau — s'avérera utile également lors de futures affectations. Tout ministère est en définitive une constellation de sections, de responsabilités, de politiques, etc., ce qui fait que lorsqu'on établit

quelques très bons contacts, on se facilite énormément la vie à l'occasion de toute future quête d'information.

Du point de vue administratif, on a droit à tous les avantages de l'employé du MAECI, y compris le remboursement des frais de cours pour le maintien des capacités linguistiques. Le MAECI verse le salaire et le récupère ensuite du ministère d'accueil, mais tous les frais reliés à la fonction sont couverts par ce dernier. Il ne faut craindre ni délais ni un quelconque cauchemar administratif (de toute façon, on vous tient au courant de tous les développements).

J'ai eu la chance d'aboutir dans un bureau dont le superviseur et le personnel sont d'une grande convivialité, ce qui a manifestement contribué à faire de cette expérience un développement positif dans ma vie. Lorsque vous réfléchirez à votre prochaine affectation, élargissez vos horizons — envisagez un détachement!

Seulement deux choses sont infinies — l'univers et la stupidité humaine — et je ne suis pas sûr de la première

Albert Einstein