

Pleins feux sur

Rencontre personnelle et dépannage

*Quatrième d'une série
d'articles rédigés pour
expliquer la nature
des services offerts par
le SDC.*

Q. Dois-je maintenant me préparer différemment pour ce genre de rencontre d'information en personne?

R. Il ne faut pas oublier une chose. Étant donné que nous demandons à nos clients d'effectuer des recherches et de bien choisir leur marché, nous devons être prêts à rencontrer ceux qui sont mieux préparés et qui s'attendent forcément à plus. Comme quelqu'un l'a écrit un jour à propos des acheteurs de voiture qui se rendent chez un concessionnaire après avoir effectué des recherches poussées sur Internet :

« La vente des automobiles n'a pas changé en 80 ans — jusqu'à maintenant. Les clients sont mieux informés, ils ont accès à plus de données et ils savent ce que le marché a à offrir. L'avantage pour le concessionnaire, c'est que l'internaute n'est pas là pour se faire vendre quelque chose, mais bien pour acheter. Quand il met les pieds chez un concessionnaire, il est déjà prêt à acheter. »

Car Sales Revolution, Asia Inc., vol. 8, n° 4, avril 1999.

On peut établir un parallèle entre cet exemple et la façon dont nous devons maintenant traiter avec nos clients.

és Commerciaux du Canada •

Recherche

tranet.lbp/horizons

• Conseil en matière de dépannage •

Certains agents ont trouvé qu'il était utile de demander aux entreprises de rédiger un petit résumé de la situation, d'y la nature du problème et d'y expliquer le rôle qu'elles

souhaitaient voir la mission jouer. Cette méthode aide les agents à gérer les attentes de leurs clients.

Étude d'un cas de dépannage

Il y a quatre ans, à l'occasion d'une mission d'Équipe Canada dirigée par le premier ministre, un développeur de logiciel bien connu, Entreprise hypothétique Inc., a signé des accords portant sur des permis d'utilisation de logiciels avec deux entreprises étrangères. Chaque logiciel vendu était sujet à une redevance devant être versée à Entreprise hypothétique Inc.

Le président de la compagnie a l'impression que l'entreprise évoluant sur votre marché ne respecte pas les conditions de l'entente, mais il est incapable de le prouver. Il vous demande de mobiliser vos meilleurs contacts au sein de l'industrie afin de cerner le problème. Qu'allez-vous faire? Consultez Horizons; une approche vous est proposée dans la section « Cas ».

