

Le service à la clientèle reste relativement peu développé. La qualité du service que les distributeurs et détaillants pourront offrir à la clientèle ainsi que leur capacité à élaborer une stratégie de commercialisation efficace seront des facteurs clés à considérer lors de l'évaluation d'un partenaire local.

INVESTISSEMENT ÉTRANGER DIRECT

Avant de procéder à un investissement direct étranger (IED) dans un pays du CEFTA, la plupart des entreprises canadiennes auront acquis une expérience du marché local grâce à l'exportation.

La participation à des entreprises d'État privatisées ou à des entreprises municipales constitue une solution possible; les investissements dans des installations nouvelles en est une autre. L'achat d'une entreprise déjà sur pied présente l'avantage de s'accompagner de l'acquisition d'une main-d'oeuvre déjà formée (bien qu'elle puisse nécessiter un recyclage) et d'un réseau de fournisseurs, de distributeurs et de clients. Les désavantages sont la vulnérabilité aux litiges et aux vérifications liées au respect de l'environnement à l'avenir, ainsi qu'aux coûts élevés de la rationalisation et (ou) de la réorganisation qui accompagnent l'achat d'une entreprise inefficace. Les investissements dans des installations nouvelles deviennent aujourd'hui plus fréquentes et ont souvent lieu en raison du manque de

partenaires locaux appropriés, ou lorsque les différences technologiques sont si grandes qu'il est moins coûteux de lancer une nouvelle entreprise que de réorganiser une ancienne. Certains investissements du genre ont servi à l'exploitation de ressources naturelles jusque-là intouchées, ou pour tirer profit d'avantages compétitifs locaux, comme l'a fait Suzuki en entreprenant le montage de voitures en Hongrie.

La zone CEFTA attire une quantité croissante d'investissements étrangers directs en partie en raison de l'existence d'une main-d'oeuvre peu coûteuse et bien formée. Leurs voisins allemands et autrichiens, forts de leur technologie perfectionnée et de l'accès facile qu'ils ont aux capitaux, sont parmi les plus actifs dans la région. En général, il n'existe aucune restriction à l'investissement étranger direct, sauf dans quelques secteurs stratégiques clés; dans ces cas, les gouvernements nationaux entendent garder le contrôle en créant des agences nationales et (ou) en limitant la participation étrangère. Selon le pays, ces secteurs clés peuvent être ceux du raffinage du pétrole, de l'énergie électrique et des télécommunications, bien qu'il se manifeste un mouvement de privatisation et d'ouverture à l'IED dans ces secteurs.

Pour des raisons macro-économiques, la Hongrie a poursuivi une politique très favorable aux investissements étrangers directs. Ainsi, au début des