

# SERVICE des Délégués COMMERCIAUX

*international*

octobre 1999

*Le bulletin  
trimestriel  
des employés  
du Service  
des délégués  
commerciaux*

## Nos services-é sur le Web

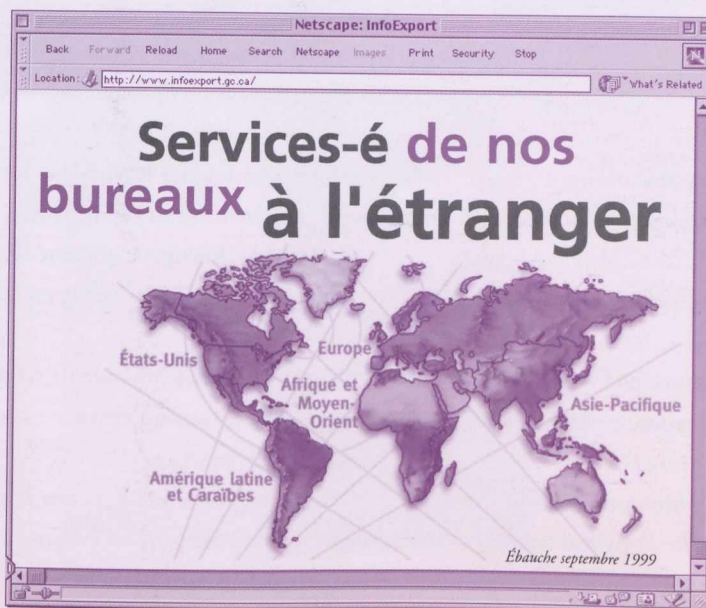
Saviez-vous que vous travaillez dans le domaine du service-é? Chaque fois que vous recevez un courrier électronique et que vous y répondez, vous offrez une forme de service électronique à vos clients. Le problème, c'est que les demandes par courrier électronique sont souvent imprécises et peu structurées et peuvent être difficiles à traiter.

C'est pourquoi, à compter du 15 octobre, la présence du SDC sur le Web sera améliorée afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des clients. Le site précisera en outre le genre de renseignements que les clients devraient inclure dans leurs demandes par courrier électronique. Selon une récente étude menée par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (1999), 61 % des entre-

prises canadiennes ont déjà accès à Internet. Nous entrons résolument dans l'ère des services-é.

Le Service des délégués commerciaux est accessible sur le Web aux clients d'affaires canadiens à [www.infoexport.gc.ca](http://www.infoexport.gc.ca)

**Et vous pensiez que le  
télécopieur avait révolutionné la  
façon dont nous faisons des affaires?**



### TABLE DES MATIÈRES

Nos services-é sur le Web . . .	1
Message d'adieu de Kathryn McCallion . . . . .	2
Un jumelage réussi . . . . .	2
Lettre de Roger Ferland . . . .	3
Horizons : <i>Rencontre personnelle et dépannage</i> . . . .	4
Ligne de rétroaction . . . . .	6
Des pros en poste Sara S. Hradecky . . . . .	7
Emiko Tawagoshi et Thomas Palamides . . . . .	8
Ligne 1 888 des Services d'information sur l'exportation . . . . .	10
Des pros en poste — <i>Entrevue avec Jessie Hislop</i> . . .	11
<i>Vérifications d'entreprises effectuées par le COAI</i> . . . .	12
WIN — Mise à jour . . . . .	13
Nommer l'artiste . . . . .	14
Dilbert! . . . . .	14

## Horizons

SDC INTERNATIONAL

est maintenant disponible  
en ligne sous Nouveautés

<http://intranet.lbp/horizons>