



Mme Barbara Ryan

Présidente

Mme Cindy Roma

Vice-présidente
et directrice générale

Mme Sydney Ryan

Vice-présidente, Ventes
et marketing international

Telelink, The Call Centre Inc.

St. John's (Terre-Neuve)

Tél. : (709) 722-3730

Numéro sans frais : 1-888-693-2255

Télé. : (709) 722-5220

Courriel : sales@thecallcentreinc.com

Site Web : www.thecallcentreinc.com

Année de fondation : 1966

Nombre d'employés : 60

Ventes à l'exportation : 14 %

Années d'expérience dans l'exportation : 3

Marché d'exportation : États-Unis

Description de l'entreprise :

Les propriétaires, Barbara Ryan, Cindy Roma et Sydney Ryan, exploitent leur entreprise, Telelink, The Call Centre Inc., un centre d'appel de service à la clientèle spécialisé dans les applications Web. La société, fondée en 1966 par J. Thomas Ryan (père de Sydney et mari de Barbara, aujourd'hui décédé), n'était à l'origine qu'un simple secrétariat téléphonique. Depuis, elle est devenue une entreprise offrant une gamme complète de services à la clientèle. Cette entreprise à la fine pointe de la technologie et de l'innovation compte plus de 600 clients.

Stratégie d'exportation :

Quand les prix ont chuté dans les télécommunications à la fin des années 90, ces trois entrepreneures ont compris qu'elles pouvaient soutenir la concurrence sur les marchés mondiaux. Aussi ont-elles décidé de mûrir un bon plan puis de passer à l'action! Les entrepreneures ont participé à une mission commerciale de Terre-Neuve à Boston en mai 2000, un voyage d'information.

« Nous sommes allées à Boston en croyant que les Américains voulaient la technologie la plus récente, mais nous nous sommes rendu compte que ce qu'ils voulaient vraiment, c'était de retrouver une relation client-fournisseur plus traditionnelle, privilégiant le service à la clientèle, tout en conservant, bien entendu, les outils modernes » explique Mme Sydney Ryan. « Il se trouve que c'est justement notre force... et la faiblesse de bon nombre des grosses entreprises qui dominent le marché. »

La mission commerciale suivante à Atlanta, à laquelle les propriétaires de Telelink ont participé, dans le cadre d'Équipe Canada Atlantique, en novembre 2001, a si bien réussi que Mme Ryan et Mme Roma avaient en poche un contrat avec un client

« Appelez les délégués commerciaux – C'est leur travail d'aider les entreprises, et ils le font bien... et il est indispensable d'avoir ce réseau là. »

américain avant même de monter dans l'avion qui les ramenait au Canada. Ce client fait toujours affaires avec Telelink et il adresse de nouveaux clients à l'entreprise.

Stratégie de résautage :

Telelink a eu recours à bon nombre des services offerts par la province et le gouvernement fédéral aux entreprises désireuses d'exporter aux États-Unis. Le Programme de développement des marchés d'exportation (PDME) a été particulièrement utile au début. « Le Programme nous a fourni l'argent liquide supplémentaire dont nous avons besoin pour commencer à exporter. Il nous a permis de rester concentrées sur notre objectif et il nous a fourni information et idées. »

Les propriétaires de Telelink ont également eu recours aux services d'Exportation et développement Canada (EDC). Et elles le font encore, quoique bien moins fréquemment qu'au début! Un de leurs clients américains a été emporté par la correction du NASDAQ, à l'automne de 1999. Si Telelink n'avait pas été assurée par l'intermédiaire d'EDC, elle aurait mis très longtemps à recouvrer ses pertes. « Désormais, tous nos comptes américains sont assurés. Cela nous permet de dormir la nuit! »

« Les délégués commerciaux sont de merveilleux dénicheurs de débouchés! Nous ne vendons pas des trucs, bidules, machins sur un marché quelconque. Ce que nous offrons c'est un service très spécialisé...Et les délégués ont

retroussé leurs manches pour nous dénicher des marchés. »

Meilleur souvenir :

« Notre mission commerciale à Atlanta, sans l'ombre d'un doute. Nous avons participé à des événements, avec le Premier ministre, et obtenu notre premier contrat à l'étranger. C'est à ce moment là que nous avons compris que nous pouvions soutenir la concurrence sur les marchés internationaux. »

Conseils aux exportateurs :

► **Ne perdez pas de vue vos objectifs et préparez-vous bien.** « Il se peut, pour des raisons pratiques, que vous ayez à modifier légèrement votre stratégie. Cela étant, il est très important de rester focalisé sur vos objectifs et ne pas suivre toutes les passades du moment. »

► **Rassemblez une bonne équipe.** « Nous avons tout de suite bâti une formidable équipe de gestion et nous avons eu de la chance : nous étions prêts quand nos ventes à l'exportation ont explosé. »

► **Utilisez les ressources du gouvernement.** « Les entreprises qui se lancent dans l'exportation ne doivent pas hésiter à communiquer avec les délégués commerciaux : c'est leur travail d'aider les entreprises et ils le font bien. »

Projets d'avenir :

Dans l'année qui vient, nos trois entrepreneures se proposent d'étendre leur présence sur le marché américain : « Nous aimons conduire des affaires avec les Américains. Il y a peu de différences culturelles entre nous et pour ainsi dire aucune barrière linguistique. Et le rythme de croissance en ce moment est tout à fait gérable. »

Établir vos relations d'affaires...

Alberta Women's Enterprise Initiative Association

Un organisme qui a pour but d'aider les Albertaines à créer des entreprises et à développer leurs marchés, et accroître les connaissances des femmes d'affaires.

Tél. : (403) 777-4250

Courriel : info@aweia.ab.ca

Site Web : www.aweia.ab.ca

Association Canadienne des femmes cadres et entrepreneures (ACFCE)

Basé à Toronto, l'organisme pour femmes d'affaires qui veulent développer leurs marchés et promouvoir leurs professions, tout en leur faisant mieux connaître leurs rôles d'entrepreneures.

Tél. : (416) 756-0000

Courriel : info@cawee.net

Site Web : www.cawee.net

Newfoundland and Labrador Organization of Women Entrepreneurs

Cet organisme se consacre au lancement d'entreprises. Son but est de promouvoir l'aide financière en vigueur et aide les femmes en milieu rural à percer dans de plus grandes régions économiques.

Tél. : 1-877-754-5555 (sans frais)

Courriel : nloweadmin@nfld.net

Site Web : www.nlowe.org

Réseau des femmes d'affaires du Québec

Un réseau de femmes d'affaires qui oeuvre en faveur des contacts, de l'entraide et des relations d'affaires.

Tél. : (514) 521-2441

Courriel : nbeaudoin@rfaq.ca

Site Web : www.rfaq.ca

The Women's Enterprise Society of BC (WESBC)

Cet organisme aide les femmes qui veulent créer, acheter ou développer une entreprise. Il offre des services, entre autres, de financement, de formation, de planification d'entreprise et d'établissement de liens entre les entreprises.

Tél. : 1-800-643-7014 (sans frais en C.-B.)

(250) 868-3454

Courriel : info@wes.bc.ca

Site Web : www.wes.bc.ca

Women Entrepreneurs of Canada (WEC)

Cet organisme préconise et favorise la croissance, le développement et la réussite des entreprises dirigées par des femmes au Canada. Il offre la possibilité aux femmes de nouer des liens entre elles et de s'associer avec des membres de l'organisme qui partagent leurs intérêts.

Tél. : (416) 367-4004

Courriel : wec@wec.ca

Site Web : www.wec.ca

Women Entrepreneurs of Saskatchewan Inc.

Cet organisme travaille auprès des femmes qui songent à faire carrière en affaires, à créer une entreprise ou à exploiter une entreprise déjà établie.

Tél. : 1-800-879-6331 (sans frais)

(306) 359-9732

Courriel : info@womenentrepreneurs.sk.ca

Site Web : www.womenentrepreneurs.sk.ca

Women in International Trade-Ontario (WITO)

Première section locale canadienne de l'organisme, le WITO offre des colloques, de l'information sur le commerce et la possibilité d'établir des contacts et des relations d'affaires dans le monde.

Tél. : (416) 973-5157

Courriel : rice.candice@ic.gc.ca

Site Web : www.wito.ca

Organization of Women in International Trade – Alberta Chapter (OWIT)

Les membres de la nouvelle section albertaine de l'organisation seront incorporées dans un réseau mondial de plus de 2,000 professionnelles qui leur permettront d'accroître leurs connaissances des enjeux commerciaux actuels dans le monde.

Tél. : (403) 287-1759

Courriel : leann@concreteglobal.com

Site Web : http://www.owit.org/albertapages.html

Centre for Women in Business, Mount Saint Vincent University

Le centre offre des programmes destinés à informer les femmes qui songent à devenir entrepreneures.

Tél. : (902) 457-6449

Courriel : cwb@msvu.ca

Site Web : www.msvu/cwb.ca

Prince Edward Island Businesswomen's Association

L'association des femmes d'affaires de l'Î.-P.-É. favorise la croissance continue du nombre d'entreprises appartenant à des femmes dans cette province. Elle aide les femmes à fonder leur entreprise et à la garder prospère, et offre des programmes de mentorat, d'encadrement, d'établissement de réseaux et de sensibilisation.

Tél. : (902) 628-1140

Courriel : tracey@tallenassociates.com

Site Web : www.tallenassociates.com/PEIBWA.FAQ.htm

The Women's Business Owners of Manitoba (WBO)

La section de Winnipeg de WBO s'est donné pour mission d'appuyer et de susciter l'excellence, le savoir et l'épanouissement personnel dans les affaires. Cette association permet aux femmes chefs d'entreprises de faire part de leurs réussites et de servir d'appuis à d'autres femmes d'affaires.

Tél. : (204) 775-7981

Courriel : info@wbom.mb.ca

Site Web : www.wbom.mb.ca