

Offrir un soutien au client

Pour fidéliser la clientèle, il est essentiel de fournir un soutien à vos clients. Vous pouvez le faire, bien sûr, au moyen des méthodes traditionnelles comme le téléphone, le télécopieur et le système postal. Cependant, la rapidité d'action pour donner suite aux préoccupations des clients est si importante qu'il serait peut-être prudent d'investir dans la *cybergestion de la relation client*. Plusieurs FSA sont spécialisés dans ce domaine et peuvent fournir les services dont vous avez besoin de manière plus économique et efficace que si vous le faisiez à l'interne.

Les solutions en matière d'affaires électroniques peuvent vous donner un avantage concurrentiel sur le marché d'exportation en offrant des communications plus efficaces, des façons moins chères de commercialiser votre produit ou service, de meilleures relations avec la clientèle, des coûts de distribution moins élevés et des façons plus efficaces de trouver des débouchés. Les possibilités offertes par les affaires électroniques sont colossales, et vous devez vous faire un devoir, pour vous et votre entreprise, de les examiner. Il s'agit peut-être de la stratégie d'exportation que vous recherchez.

Protection de la vie privée et des renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada énonce les règles qu'une entreprise doit respecter lorsqu'elle recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales. Ces règles entreront pleinement en vigueur le 1^{er} janvier 2004, et les entreprises canadiennes devront s'y conformer dès cette date. Les organisations assujetties à une loi provinciale jugée similaire à la loi susmentionnée seront exemptes de ses obligations pour toutes les opérations intraprovinciales. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur les questions liées à la protection des renseignements personnels dans le site Web du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada à www.privcom.gc.ca.