



Rencontre personnelle

Un service que nous avons toujours rendu et que nous continuerons d'offrir!

- Q.** Dois-je systématiquement accepter de rencontrer les représentants d'entreprises canadiennes quand tous les renseignements que je peux leur donner se trouvent déjà sur le site Internet de la mission?
- R.** Oui. La séance d'information en personne est un service de base que nous offrons aux clients qui en font la demande. C'est une excellente occasion,

pour vous, d'obtenir ou de confirmer vos renseignements sur le marché. Cependant, il ne peut s'agir d'une transaction à sens unique. Vous devez rendre la rencontre utile pour le client et faire en sorte qu'il en retire quelque chose. Quand les deux côtés y voient un avantage, il y a plus de chance de parvenir à instaurer des relations à long terme avec le client. Par ailleurs, peut-être arrêterons-nous ainsi de nous plaindre que nos clients ne viennent plus nous rendre visite.



Dépannage

Dépanner, certes, mais qui au juste? Et avec quoi?

- Q.** Si le dépannage est un service fondamental que toutes les missions doivent offrir, alors pourquoi les lignes directrices précisent-elles qu'il appartient à chaque mission de décider si elle doit ou non intervenir?
- R.** C'est vous qui êtes les mieux placés pour juger du bien-fondé de chaque cas. Nous ne promettons pas d'intervenir; nous leur disons de communiquer avec nous pour obtenir de l'aide. Parfois, il peut être simplement question de fournir des conseils ou des noms d'autres fournisseurs de services. Dans tous les cas où la mission décide d'intervenir, vous devriez clairement indiquer à votre client que vous n'êtes pas en mesure de garantir l'issue de la démarche.

- Q.** Dois-je toujours vérifier auprès de l'Unité d'appui aux postes dans les cas de dépannage?
- R.** Non. Comme pour d'autres dossiers, les missions n'ont pas à vérifier quoi que ce soit avec l'Unité d'appui aux postes. Nous avons déjà publié dans Horizons des lignes directrices que les missions voudront peut-être consulter. De plus, dans la plupart des situations de dépannage, la meilleure source de conseils est souvent votre direction générale géographique; l'Unité d'appui aux postes consulte d'ailleurs habituellement ces directions générales pour des questions semblables. Dans certains cas où elles ont consulté l'UAP, les missions désiraient simplement s'assurer de notre appui advenant qu'un client se serait plaint de leurs services.

• Le Service des délégués Com

<http://intra>