

des relations publiques. Le temps considérable que les cadres yougoslaves accordent aux plaisanteries préliminaires ne doit pas être considéré comme une manière frivole d'aborder les affaires, mais, tout au contraire, comme le prélude à des discussions sérieuses. L'absence apparente de protocole est trompeuse, car les contacts se font le plus souvent entre personnes de rang comparable. On considère que les contacts initiaux sont suffisamment importants pour justifier la participation de nombreux membres de la direction de l'entreprise; ceux-ci fournissent une aide spécialisée au cadre supérieur. Comme les premières impressions sont très importantes, les hommes d'affaires canadiens doivent se montrer très ponctuels et également faire preuve d'intérêt et de compétence, même s'ils ne sont pas nombreux.

## Présentation des produits ou des services

Dès les premiers contacts, les hommes d'affaires canadiens doivent faire une présentation détaillée de leurs produits ou de leurs services aux clients éventuels. Cela comprend documentation, caractéristiques techniques, échantillons et prix, renseignements sur la livraison et le contrôle de la qualité, toutes choses nécessaires pour l'évaluation de l'entreprise canadienne et de ses produits ou de ses services. Il faut toujours avoir en main une quantité suffisante de cartes d'affaires.

## Suivi

Un suivi approprié peut être essentiel au succès d'une visite d'affaires. Dès le retour au Canada, il est bon d'envoyer des notes de remerciement ainsi que des échantillons, des brochures et les renseignements demandés. S'il y a possibilité de conclure une affaire, il faudrait planifier une autre visite.

## Foires commerciales

La Yougoslavie tient chaque année un certain nombre d'expositions nationales et internationales, dont la plus connue et la plus importante est la Foire internationale de Zagreb, qui se tient chaque automne. Des foires spécialisées de moindre importance, auxquelles participent souvent des entreprises de l'Europe de l'Est et de l'Europe de l'Ouest, se tiennent dans différentes villes du pays.