



Chef, Centre d'information



Championne Web

COMMENT TENEZ-VOUS VOS INFORMATIONS À JOUR ?

Roxana (Buenos Aires): Le Centre d'information veille régulièrement à la mise à jour de ses listes de personnes-ressources et, en règle générale, nous communiquons par téléphone avec chacune d'elles une fois l'an. Quant aux rapports, si nous avons de la chance, c'est un étudiant qui s'occupe de leur mise à jour; sinon, nous faisons appel à un contractuel ou nous demandons au Centre des études de marché de mettre un rapport à jour. Il arrive aussi que le Centre d'information décide de procéder à la mise à jour du matériel. Notre politique exige qu'aucun rapport ne date de plus de deux ans.

Natalia (Kyiv): Les compagnies ont compris qu'une mention sur notre site Web équivaut à de la publicité gratuite. Elles ont donc tout intérêt à répondre quand je communique avec elles pour vérifier les données. Les changements importants, comme de nouveaux numéros de téléphone ou de télécopieur, sont immédiatement signalés à l'équipe de TCS.

COMMENT LES CLIENTS BÉNÉFICIENT-ILS DU CENTRE D'INFORMATION ?

Roxana (Buenos Aires): Nous sommes désormais en mesure de fournir de meilleurs services à nos exportateurs, car nous distribuons davantage d'informations plus rapidement (nous sommes tenus de respecter une échéance de 5 jours pour répondre aux demandes). En outre, nos agents commerciaux disposent de plus de temps pour des activités prévisionnelles et des recherches stratégiques sur les secteurs prioritaires.

COMMENT LES CLIENTS ONT-ILS BÉNÉFICIÉ DE VOTRE PAGE WEB ?

Natalia (Kyiv): Notre page Web s'adresse principalement aux nouveaux arrivants sur le marché ukrainien. Lorsque nous répondons aujourd'hui aux demandes d'entreprises canadiennes à la recherche de renseignements généraux sur le commerce ou les visites industrielles dans la région, nous ne leur envoyons plus de longues listes de personnes-ressources. Nous les invitons plutôt à consulter notre page Web, où elles trouveront presque certainement plus de renseignements utiles qu'elles n'en recherchaient au départ.

QUEL ASPECT DU TRAVAIL PRÉFÉREZ-VOUS ? QUEL EST VOTRE PLUS GRAND DÉFI ?

Roxana (Buenos Aires): J'aime avoir l'initiative et m'occuper de cas difficiles ou complexes, du genre qui exigent des recherches, font appel à mon jugement commercial et requièrent la rédaction d'une réponse appropriée.

Le plus grand défi, c'est d'atteindre nos objectifs : assurer un service de qualité à nos clients en leur fournissant des informations pertinentes et opportunes, tout en laissant plus de temps à nos agents commerciaux pour s'occuper des recherches stratégiques.

Natalia (Kyiv): J'aime bien travailler avec l'équipe de TCS à Ottawa. Chaque fois que je leur transmets des informations, ils en accusent réception immédiatement, et cinq jours plus tard, ma contribution se trouve sur le site Web. Cela me donne le sentiment de faire quelque chose d'important et d'utile.

Mon plus grand défi est devant moi. J'ai l'intention de produire sur le site Web un bulletin d'information sur les activités du programme commercial, y compris foires-catalogues que nous menons dans différentes villes du pays, les rencontres mensuelles du groupe de gens d'affaires (CUBI), notre participation à diverses foires commerciales et nos autres activités. Cela rendrait le site plus « vivant » et nous permettrait de mieux informer les clients canadiens quant aux débouchés qui les attendent ici.