

L'acceptation de la commande dépend des conditions proposées et de la capacité de l'entreprise. Si une société reçoit une commande sans avoir tout d'abord proposé un prix, elle peut préférer transmettre une proposition à l'acheteur en précisant tout détail ambigu de la commande. Cette proposition devient tout au moins une confirmation des conditions de l'entente et représente une protection supplémentaire pour les deux parties concernées.

Une fois qu'une commande est acceptée, une confirmation est généralement transmise par télécopieur ou par télex, plutôt que par la poste. Un suivi est généralement effectué par le courrier. De nombreuses entreprises refusent encore d'accepter une télécopie à titre de document juridiquement valable et exigent une lettre de confirmation. Si des renseignements supplémentaires sont requis avant d'accepter une commande de l'étranger, un appel téléphonique peut être utile. L'exportateur canadien ne devrait jamais présumer qu'une commande peut être modifiée sur la foi d'une entente verbale. Une confirmation écrite est toujours requise.

LA CIRCULATION DES DONNÉES DE LA COMMANDE

Un système complet de traitement des commandes transmet automatiquement les données d'une opération à tous les services de l'entreprise qui participeront directement à son exécution. Un tel système envoie également les données utiles aux autres services qui participent à la planification stratégique.

Le système devrait transmettre des données au service de comptabilité, aux fins de facturation, et des instructions de préparation, d'emballage et d'expédition au personnel d'entrepôt. En outre, le bureau des ventes à l'exportation devrait informer le service du marketing de la commande afin de faciliter la planification stratégique pour le marché concerné. Il devrait coordonner l'exécution de la commande avec le service de la production aux fins de planification et d'ordonnancement ou pour prendre des dispositions se rapportant à des exigences particulières ou à des modifications. Enfin, il devrait informer le service des finances de toute répercussion sur les liquidités de l'entreprise.

L'EXPÉDITION

Pendant que ces renseignements sont transmis à d'autres services, le bureau des ventes à l'exportation devrait entamer la préparation des documents d'expédition requis et prendre des dispositions pour le transport et l'assurance sur marchandises. Les grandes entreprises disposent généralement de la structure et de l'expérience requises pour prendre elles-mêmes ces dispositions. Les entreprises plus petites et celles qui exportent rarement voudront retenir les services d'un transitaire ou d'une maison d'exportation. Le transitaire s'occupera de la logistique pour expédier un produit de l'usine du fabricant au quai de