

qualité s'intéresse plus à la livraison et à la protection des prix, et que le segment du coût se soucie plus de l'amélioration des relations entre les vendeurs et le personnel.

Nous avons également demandé aux répondants quel conseil ils donneraient aux nouveaux fabricants qui souhaitent améliorer leurs ventes; or, ce conseil est resté le même d'un segment à l'autre. Il se résume ainsi: (1) présenter un produit nouveau et meilleur à un prix concurrentiel, (2) adopter une méthode de vente plus descriptive, et (3) établir de bonnes relations entre les vendeurs, le personnel et les acheteurs. La majorité (90%) des répondants a affirmé que le conseil demeurerait le même pour les sociétés canadiennes.

Les laboratoires privés ont indiqué la préférence suivante: coût (60%), garantie de livraison (40%) et amélioration de la normalisation concernant la taille des nécessaires, dans le cadre des systèmes d'utilisation (40%).

8. Attitude du personnel des hôpitaux et des laboratoires

- Quatre-vingt pour cent (80%) des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de leurs fournisseurs actuels. Ce degré de satisfaction était plus élevé (92%) dans le segment du coût, alors que le segment de la qualité ne l'évaluait qu'à 67%, pourcentage le plus bas.
- Les deux tiers des répondants ont une préférence marquée pour les distributeurs connus.
- Cinquante-cinq pour cent (55%) des répondants préfèrent les sociétés locales. Cette tendance s'affirme surtout dans le segment image de marque-coût (69%), alors qu'elle se manifeste moins (42%) dans le segment de la qualité.
- Les répondants du segment image de marque-coût préfèrent traiter avec les sociétés américaines (44%), comparativement à 25% pour le segment de la qualité et 25% pour le segment du coût. Seul un faible pourcentage des répondants pensent que la qualité des produits étrangers est comparable à celle des produits américains: 22% en faveur de la qualité européenne, 17% et 10% respectivement pour les produits canadiens et japonais. Les laboratoires privés préfèrent les sociétés canadiennes.
- Seuls 12% des répondants ont indiqué qu'ils étaient prêts à acheter aux fournisseurs offrant les meilleurs prix. Cependant, 72% des répondants pensent que leurs hôpitaux seront plus économes dans un avenir proche. Par contre, dans les laboratoires privés, seuls 40% des répondants prévoient une telle tendance.