

# INDUSTRIES DE SERVICE



Volume 1 n° 2  
février 1997

## Le bulletin des Industries de service

Suite à la réaction positive au premier numéro du bulletin des Industries de service, nous vous offrons cette deuxième série de tuyaux visant à aider votre entreprise de services à soutenir la concurrence au pays et à l'étranger. Ce bulletin, qui vous est offert conjointement par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et par Industrie Canada, a trois objectifs : faire connaître aux Canadiens la contribution que le secteur des services apporte à l'économie canadienne; donner aux entreprises de services de l'information susceptible de faciliter leurs transactions au pays et avec l'étranger; et susciter une identité commune entre les entreprises canadiennes de services.

### Et où allez-vous trouver du financement? La SEE pourrait être la réponse

**É**licitations! Vous vous êtes préparé avant de vous lancer à l'étranger, vous avez établi votre profil sur le marché cible, et vous venez de décrocher votre premier contrat. Fantastique! Mais il vous faut maintenant de l'argent pour financer la transaction, et une certaine protection contre le non-paiement. La SEE peut vous aider. La SEE (Société pour l'expansion des exportations) est une société d'État qui fournit toute une gamme de services financiers pour aider les entreprises exportatrices canadiennes - y compris celles de services.

**A**ssurance : la SEE fournit une assurance-crédit à l'exportation dont peuvent se prévaloir les entreprises de services, qu'il s'agisse de petits bureaux d'une seule personne ou de grandes firmes multinationales.

Cette assurance vous protège contre 90% des pertes subies si votre acheteur étranger ne paie pas. Autre avantage, vous pouvez souvent utiliser la garantie de la SEE pour obtenir des fonds de roulement de votre banque.

**F**inancement : la SEE peut offrir un financement aux acheteurs étrangers de services canadiens liés à des projets d'immobilisations et à des activités de formation, ainsi qu'aux acheteurs de certains autres services. *L'avantage avant-vente* : le service peut vous aider à améliorer votre position concurrentielle en assortissant votre vente d'un mode de financement. *L'avantage après-vente* : la SEE finance généralement jusqu'à 85% du service canadien; elle paie l'exportateur en espèces et s'occupe des remboursements d'emprunt

par l'acheteur étranger. *L'avantage après-fourniture* : la SEE offre aussi une assurance et une garantie-caution de bonne fin pour protéger l'exportateur contre l'appel injustifié de garanties bancaires et pour protéger les banques contre les appels justifiés et injustifiés de garanties bancaires.

**O**ù obtenir de l'aide : les entreprises de services qui souhaitent obtenir une aide de la SEE peuvent contacter l'Équipe des exportateurs en essor au 800-575-4422. L'Équipe, qui a été établie pour aider les sociétés exportant pour moins de 1 million \$ par année, peuvent prendre directement par téléphone, les demandes de services de la SEE. Le tout prend aussi peu que 15 minutes.

#### Notre site web vedette

Une chronique régulière mettant en vedette les sites web intéressant plus particulièrement les exportateurs de services.

**Positionnez -vous stratégiquement** : Pour la énième fois, vous décidez d'entrer sur le Net pour trouver de l'information pertinente. Vous tapez quelques mots clés dans un outil de recherche bien connu et, surprise, la recherche produit 104 561 occurrences! Même si vous acceptez de gaspiller vos heures facturables à toutes les consulter, 99 % de ces occurrences n'auront probablement aucun rapport avec ce qui vous intéresse vraiment. Comme solution de rechange, songez à utiliser *Strategis*. *Strategis* est le plus grand site web commercial au Canada. Il offre un accès facile et bien structuré aux ressources d'information d'Industrie Canada, soit : 60 000 rapports, 500 000 pages de texte consultables par recherche, et des liens avec d'autres sites web commerciaux. On peut accéder à *Strategis* à <http://strategis.ic.gc.ca>

### Avez-vous réussi le « test de l'ascenseur »?

Envisagez le scénario suivant : vous prenez l'ascenseur pour vous rendre au bureau d'un client potentiel sur un nouveau marché. Un prospect fort attirant prend l'ascenseur avec vous et vous demande quel type de service vous fournissez. Si vous êtes comme la plupart d'entre nous, il y a de bonnes chances que vous arriviez à destination avant d'avoir pu faire bien comprendre ce que vous faites.

La capacité d'expliquer clairement et rapidement (en 25 mots ou moins) ce que fait votre entreprise de services, pourquoi les clients devraient acheter de vous et ce qui vous distingue de vos concurrents peut faire toute la différence dans un nouveau contact d'affaires. Pensez-y et faites le test de l'ascenseur aujourd'hui.

Vous voulez en savoir plus sur l'exportation de services en général? Le test de l'ascenseur et des milliers de pages interactives d'information sur l'exportation de vos services peuvent être trouvés dans *Une approche mondiale...Exportez vos services*. Ce logiciel d'utilisation facile développé conjointement par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Industrie Canada et le secteur privé, vous offre, toute l'information nécessaire pour exporter vos services.

Pour commander votre copie du logiciel, veuillez appeler le Groupe Communication Canada au 819-956-4800. Pour les commandes par téléc. payables avec Visa/Mastercard, composer le 800-565-7757. Le coût est de 49,95 \$, plus TPS, frais d'expédition et manutention.

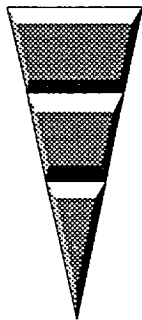
### Le marketing des services...

#### Une brève chronique consacrée au marketing de services à l'étranger

Le marketing des services est fort différent du marketing des produits. Nous parlons pour ainsi dire de pommes et d'oranges. En d'autres mots, vous pouvez donner un coup de pied sur les pneus d'une nouvelle voiture mais vous ne pouvez certainement pas faire la même chose avec un nouveau service! Lorsque vous commercialisez un service, vous commercialisez essentiellement un intangible.

Dans ce numéro, nous vous suggérons cinq règles d'or du marketing de services à l'étranger:

- Ⓜ Établissez votre profil et votre crédibilité sur le marché cible;
- Ⓜ Rappelez-vous que les facteurs culturels ont une importance cruciale;
- Ⓜ Envisagez un partenariat;
- Ⓜ Assurez-vous que votre matériel promotionnel est de 1<sup>ère</sup> qualité;
- Ⓜ Créer une clientèle en établissant des relations.



Ministère des Affaires étrangères  
et du Commerce international



Industrie Canada

Ce bulletin est publié conjointement par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) et par Industrie Canada. Veuillez nous faire part de vos réactions, de vos succès et de toute expérience que vous aimeriez partager et qui a facilité l'exportation de votre service. Notre numéro de télécopieur est le 613-996-1225. Pour de l'information générale, veuillez appeler l'InfoCentre au 800-267-8376 (à Ottawa 944-4000).

