



18 février 1999

Nouveautés

Notre rôle

Gestion de la clientèle

Politiques clients

Services aux entreprises

Services aux partenaires

Services additionnels

Support aux postes: les gens

Support aux postes: les outils

Discussion

English

Politiques - Nos clients

Nos clients sont :

- les entreprises qui ont choisi et étudié leurs marchés-cibles
- les entreprises, petites ou grandes, nouvelles ou expérimentées, qui sont établies au Canada
- les filiales à l'étranger d'entreprises canadiennes
- les entreprises ou les particuliers qui représentent de telles entreprises.

Nous nous engageons à offrir un service de qualité à nos clients d'affaires.

Questions et réponses

Q. Comment puis-je déterminer si une entreprise a choisi et étudié son marché-cible avant de requérir les services de la mission?

R. Vous pouvez déterminer le degré de préparation du client en lui demandant de répondre de façon concise aux questions suivantes (elles se trouvent aussi dans le dépliant sur les services aux clients d'affaires).

1. En quoi votre entreprise et votre produit ou service sont-ils uniques ou particuliers?
2. Qui sont les utilisateurs de votre produit ou service? Qui sont vos clients au Canada et à l'étranger, et quelle est votre méthode de vente?
3. Quels pays ou régions (p. ex. : les États-Unis ou la Chine) ciblez-vous et pourquoi? Que savez-vous déjà de ces marchés-cibles?
4. Prévoyez-vous exporter, conclure un accord de licence, négocier une coentreprise ou investir sur ce marché?
5. Quel est le profil type de l'acheteur, distributeur, agent ou partenaire que vous recherchez sur le marché-cible?
6. Quand projetez-vous effectuer un voyage d'affaires dans le marché-cible? Prévoyez-vous adapter la documentation sur vos produits ou services en fonction de ce marché?

Ces questions servent aussi à informer les clients des questions auxquelles ils peuvent s'attendre de la part des contacts sur le marché-cible. Elles les aident également à déterminer s'ils sont prêts à exporter.

Ne vous attendez pas à des réponses à toutes les questions, et ne les utilisez jamais en guise d'obstacle à la prestation de services. Faites preuve de jugement et accordez toujours au client le bénéfice du doute.

Évitez de vous engager dans une polémique avec les clients au sujet des réponses fournies. Soyez proactif et complétez les réponses du client à l'aide de l'information fournie sur son site Web, de son profil dans WIN et de l'information entrée dans le Système de gestion de la clientèle de WIN. Dès le début, recommandez-lui de consulter l'un des Centres de services aux entreprises du Canada pour obtenir de l'aide au Canada concernant les réponses à ces questions (consultez le cas pertinent).

Q. Que dois-je faire si un client qui n'est pas inscrit dans WIN se présente à la mission sans s'annoncer?

R. Demandez à quelqu'un de le rencontrer brièvement. Faites preuve de