

## Les Centres de services aident les entreprises non préparées à devenir nos clients – Le tandem Miami-Montréal



### Équipe Canada inc • Team Canada Inc

Dans le but de maximiser les résultats des clients, les missions sont appelées à travailler avec les clients qui ont étudié et sélectionné leurs marchés-cibles. Voilà l'un des grands principes du renouveau du Service des délégués commerciaux. Ce principe implique toutefois que certaines entreprises auront à être redirigées vers les services disponibles au Canada pour les aider à se préparer. Qu'en est-il de ce processus? SDC international a cherché à savoir.

#### Entrevue avec David Ericson (DE), agent de commerce à notre consulat de Miami

David, vous avez récemment dirigé une entreprise canadienne vers le Centre de services aux entreprises du Canada (CSEC) à Montréal. Quelles étaient les circonstances?

**DE :** Nous avons reçu une demande d'un consultant montréalais qui avait obtenu un mandat de la part d'un manufacturier canadien pour commercialiser deux de ses produits. Il s'agissait de boissons alcoolisées.

Pourquoi l'avez-vous dirigé vers le CSEC?

**DE :** Par le type de questions que contenait la demande, j'ai pu comprendre que cette entreprise ignorait l'existence des services de conseils offerts par Agriculture et Agroalimentaire Canada. On n'avait clairement pas étudié le marché. J'avais d'ailleurs très peu d'information sur l'entreprise et ses produits et il m'était difficile de parler en son nom à mes contacts locaux.

Vous l'avez donc dirigé vers le CSEC?

**DE :** Oui, mais j'ai fait plus que cela. Je crois que les produits de cette entreprise ont du potentiel sur le marché de la Floride, et peut-être même sur celui des Caraïbes. En fait, le client pourrait être un participant de grande valeur à la foire Food, Fisheries and Beverage Exposition qui aura lieu à Miami les 27 et 28 septembre prochains. J'ai donc fait parvenir une copie conforme de ma correspondance avec le client à Maurice Kaspy du CSEC et lui ai demandé d'entrer en communication avec lui.

Que s'est-il passé ensuite?

**DE :** M. Kaspy m'a fait savoir qu'il avait effectivement appelé puis rencontré le client pour l'orienter. J'espère que cette entreprise pourra participer à notre foire et que j'aurai le plaisir de l'aider à pénétrer les marchés de la Floride et des Caraïbes.

#### Entrevue avec Maurice Kaspy, (MK) expert-conseil en exportation d'InfoEntrepreneurs, le Centre de services aux entreprises du Canada pour la région du Québec

Maurice, j'apprends que certaines missions ont commencé à diriger vers vous des entreprises qui s'adressent à leur personnel à l'étranger.

Comment réagissent les chefs d'entreprise lorsque vous les appelez?

**MK :** Ils sont d'abord un peu étonnés, bien que les missions les aient avisés que quelqu'un allait les appeler de Montréal. Ils sont surtout surpris de constater tous les services qui sont disponibles au Canada. Vous savez, le réflexe d'une petite entreprise intéressée par le Japon, c'est de communiquer avec notre ambassade au Japon. On ignore souvent

tout ce qui peut et devrait être fait avant de franchir la frontière.

Que dites-vous à ces entreprises avec lesquelles les missions vous demandent de communiquer?

**MK :** D'abord, il faut clarifier leurs besoins et évaluer leur degré de préparation. En fonction de ce diagnostic, nous pouvons leur fournir des guides à l'exportation, des renseignements sur les programmes gouvernementaux et le nom de personnes-ressources qui peuvent les aider à mieux comprendre le processus d'exportation. On peut également mettre à leur disposition des études de marchés et des contacts parmi les partenaires d'Équipe Canada inc qui travaillent dans leur région ou dans leur secteur industriel, et qui peuvent les conseiller dans la sélection d'un ou de quelques marchés-cibles. Tout dépend du diagnostic.

Les entreprises à qui vous avez parlé n'avaient pas étudié ni sélectionné le marché de la mission à laquelle elles avaient envoyé leur demande?

**MK :** Non. Et leur correspondance avec les missions était souvent vague. Il faut apprendre aux entreprises à se préparer au Canada avant de communiquer avec les missions et à mieux structurer leurs demandes lorsqu'elles le font. C'est un rôle que nous sommes prêts à jouer auprès des entreprises. Nous les encourageons à s'inscrire dans WIN, à répondre aux six questions qui apparaissent dans la liste de services du SDC et à demander les services par leur nom. Mais les agents en poste à l'étranger ont aussi un rôle à jouer.

Dirigez les entreprises non préparées au 1-888-811-1119