

UN REGARD NEUF SUR L'EXPORTATION

Vendez-vous mieux !

Nos lecteurs ont réagi avec intérêt à la publication des débouchés à Singapour. Cette publication a conduit à plus de 150 échanges entre des entreprises du Canada et de Singapour. De nombreuses entreprises canadiennes ont expédié des propositions sérieuses. D'autres ont tout simplement été à la pêche.

Ainsi, une compagnie canadienne a écrit à un homme d'affaires de Singapour :

"Nous pouvons vous fournir avec régularité, à un prix compétitif, les produits que vous recherchez. Nous vous expédierons ces produits promptement, sur réception de votre commande accompagnée d'une lettre de crédit irrévocable couvrant le prix d'achat."

L'homme d'affaires de Singapour aura peut-être la courtoisie de répondre mais il ne sera pas très bien renseigné sur la société canadienne, ses produits et son expertise.

Cette lettre donne l'impression d'une société dont le portefeuille de produits est à peu près inexistant mais qui se dit qu'elle trouvera des fournisseurs adéquats en temps et lieu pour satisfaire à la demande quelle qu'elle soit.

En insistant tout de suite sur la lettre de crédit irrévocable avant même d'avoir parlé affaires, la société dit à son interlocuteur : "vous êtes trop loin et trop inconnu pour qu'on puisse se fier à vous, qui que vous soyez".

Une lettre en réponse à une proposition d'affaires doit présenter certaines caractéristiques :

1. Présenter la société qui écrit, quelles sont ses activités, où s'exercent-elles, depuis combien de temps elle fonctionne, quelles sont ses réalisations ;
2. Présenter les produits ou les services que la société offre avec des catalogues détaillés ;
3. Si possible, donner une idée du prix CAF (coût-assurance et fret) et au minimum le prix FOB (free on board).

4. Préciser les conditions de paiement, le financement éventuellement disponible.

5. Je suggère fortement que le signataire de la lettre se présente également.

Au cours d'un voyage récent en Asie, tous mes interlocuteurs ont mis l'accent sur l'importance des contacts personnels. Souvent, leur décision d'acheter un produit ou un service découlera avant tout de la confiance que vous leur aurez inspirée. L'élément déterminant de la transaction sera fondé sur les personnes avant d'être fondé sur les produits.

Je préconise aux représentants des compagnies qui prévoient un voyage d'affaires d'expédier une brève biographie (quelques paragraphes sur les aspects que vous voulez mettre en relief) à leurs interlocuteurs. Les consultants fournissent leur curriculum vitae pour vendre leurs services. L'importance des relations personnelles étant ce qu'elle est dans plusieurs parties du monde, la même démarche se révélera utile aux fournisseurs de produits.

Les sociétés qui publient, dans les colonnes de *CanadExport*, les produits qu'elles recherchent, n'ont pas un urgent besoin de ces produits. Elles veulent souvent compléter une gamme de produits. Elles peuvent chercher des alternatives aux produits qu'elles représentent déjà. Elles peuvent vouloir vérifier la compétitivité de leurs fournisseurs actuels.

Quelles que soient les raisons, j'ai constaté les résultats de démarches bien faites qui ont conduit à l'établissement de relations commerciales fructueuses pour toutes sortes de raisons qui n'étaient pas évidentes à prime abord. Deux manufacturiers ontariens ont évincé des concurrents à Singapour en fournissant des produits plus chers mais beaucoup plus luxueux qui répondaient aux besoins d'un créneau.

Le premier contact avec un client potentiel est très important. Ce contact se fait souvent par écrit. Il doit laisser une impression de professionnalisme, de sérieux et témoigner du désir profond de donner satisfaction. Votre lettre doit susciter de l'intérêt et répondre aux questions que se pose le client potentiel à la recherche d'un produit ou d'un service. Lui écrire pour lui demander de s'expliquer ne satisfera aucune de ses attentes.

**Le rédacteur en chef,
René-François Désamoré**

CANADEXPORT

Rédacteur en chef :

René-François Désamoré

Rédacteur en chef adjoint :

Louis Kovacs

Rédacteur : Don Wight

Adjoints à la production : Mark Leahy et

Mai Juris

Téléphone : (613) 996-2225

Télexcopieur : (613) 992-5791

Télex : 053-3745 (BPT).

Reproduction autorisée en citant la source.

Tirage : 66 000 exemplaires.

INFO-EXPORT (conseils à l'exportation)

Tél. : 1-800-267-8376

Région d'Ottawa : 993-6435

Télexcopieur : (613) 996-9709

CANADEXPORT est un bulletin bimensuel publié en français et en anglais par Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada (AECEC), Direction des services de communication sur le commerce (BPT).

Pour vous abonner, expédiez votre carte de visite à l'adresse ci-dessous. Pour un changement d'adresse, renvoyez l'étiquette avec le code. Prévoir quatre à six semaines de délai. Expédier à : *CANADEXPORT* (BPT), Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada, 125, promenade Sussex, Ottawa (Ont.) K1A 0G2.

ISSN 0823-3330