



Comment dire oui aux entreprises canadiennes

par Maxim Berdichevsky

Direction des opérations à l'étranger (TCS)

Ne vous sentez-vous pas contrarié quand vous appelez une entreprise ou un organisme gouvernemental et que tout ce qu'on a à vous dire c'est : « Nous regrettons, mais nous n'avons pas cela » ou encore « Désolé, nous ne pouvons pas vous aider » ? Cette même organisation ne vous ferait-elle pas meilleure impression si la personne qui vous répond disait « Oui, nous pouvons vous aider » et s'empressait de le faire ? Même si on n'est pas en mesure de vous donner exactement ce dont vous avez besoin, une réponse positive peut y faire beaucoup.

Prendre quelques minutes pour aiguiller un client potentiel est une bonne pratique des affaires. Quand vous n'êtes pas en mesure de leur rendre le service qu'ils demandent, l'Unité d'appui aux postes vous propose les scénarios et trucs suivants sur la façon de répondre à une demande.

M. X, un homme d'affaires canadien propriétaire de la société Y vous appelle tout bonnement pour solliciter votre aide. Il veut que vous lui disiez s'il y a un marché pour son produit dans votre région. Il se montre très poli, et son produit semble intéressant, mais il n'a manifestement pas exploré les possibilités de votre marché. En réalité, il n'a effectué aucune recherche. Qu'allez-vous lui répondre au téléphone ?

Dites « Oui, nous pouvons vous aider ». Puis, aidez-le effectivement en le dirigeant vers le Centre de services aux entreprises du Canada le plus près de chez lui. Fournissez-lui les coordonnées du Centre ainsi que le numéro de téléphone d'Équipe Canada inc, afin qu'il puisse effectuer une recherche sur son marché-cible et se préparer à y exporter son produit. Vous pouvez également le diriger vers le site Web d'ExportSource et vers la section des études de marché d'InfoExport. Si possible, conseillez à

M. X de consulter les sites Web d'organismes locaux (associations d'affaires, chambres de commerce, etc.) et offrez-lui de lui faire parvenir par télécopieur ou courriel notre liste de services. De cette façon, quand il vous rappellera, il saura quoi demander.

.....

M^{me} A vous appelle pour vous dire qu'elle aimerait produire une brochure dans la langue locale de votre marché. Elle vous demande de lui traduire le texte en question. Que lui répondez-vous ?

Dites « Oui, nous pouvons vous aider ». Puis, aidez-la effectivement en offrant de lui fournir une liste de traducteurs locaux compétents auxquels elle pourra faire appel pour effectuer le travail. Expliquez-lui que ces entreprises locales de traduction sont recommandées et connues de la mission. Si M^{me} A n'est pas au fait des services de base et additionnels offerts par le Service des délégués commerciaux, expliquez-lui en quoi ils consistent et faites-lui parvenir notre liste de services.

.....

M. X, après avoir effectué des recherches, a ciblé votre marché. Il vous appelle pour vous demander de l'aider à obtenir une aide financière pour matérialiser un projet de coentreprise. Qu'allez-vous lui répondre ?

Dites « Oui, nous pouvons vous aider ». Puis, aidez-le effectivement en lui expliquant comment le Service des délégués commerciaux travaille en collaboration avec divers partenaires qui fournissent une aide financière aux exportateurs canadiens. Dirigez-le vers la Société pour l'expansion des exportations (SEE) ou un autre organisme susceptible de répondre à ses besoins. Faites-lui savoir que d'autres sources gouvernementales d'aide financière sont accessibles par l'intermédiaire des sites Web d'InfoExport et d'ExportSource.