

**A P E R C U I D U**  
**sondage** *auprès* **des clients** (1999)

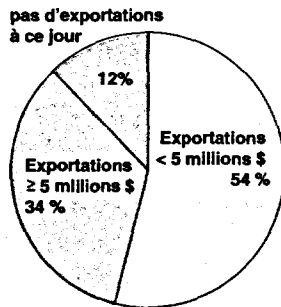
Comme les entreprises prospères, le Service des délégués commerciaux du Canada est à l'écoute de sa clientèle. Voici certains points saillants de notre sondage auprès des clients de 1999. Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos services ou davantage de détails sur les résultats de ce sondage, vous pouvez nous rendre visite au [www.infoexport.gc.ca](http://www.infoexport.gc.ca). Nous serions heureux de recevoir vos observations et vos propositions et nous vous invitons à appeler notre ligne service à la clientèle au 1 888 306-9991.

**Sommaire des conclusions sur les services fournis en 1998**

- plus de 2 000 entrevues téléphoniques
- taux de réponse de 90 %
- la majorité des clients sont de petites et de moyennes entreprises (PME)
- 2/3 des clients ont eu recours à plus d'un bureau en 1998
- les PME et les grandes entreprises ont des profils et des expériences semblables
- les clients ont recours à nous depuis quatre ans en moyenne

**Qui sont nos clients?**

La plupart des clients sont dans des PME.

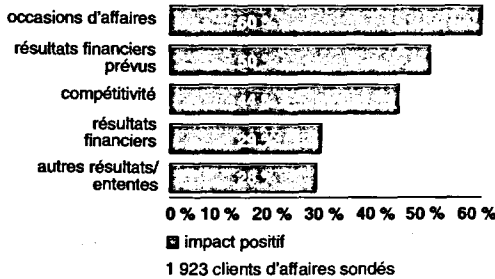


**Ce que vous avez dit de nos services**

- 81 % des clients d'affaires sont satisfaits
- 91 % disent que la prestation est au moins aussi bonne qu'ils l'espéraient
- 89 % recommanderaient notre Service à un associé.

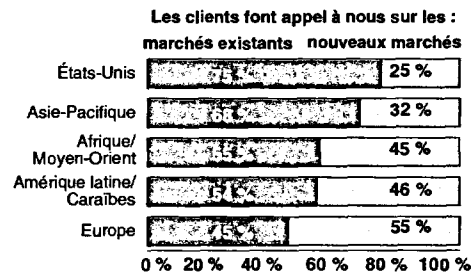
**Comment nous contribuons aux résultats des clients à l'étranger**

Contribution d'une mission aux résultats des entreprises clientes



**Comment les clients mettent-ils à profit nos services?**

Les clients ont recours à nous sur les marchés existants et nouveaux. Les services les plus demandés sont : les conseils de base et la recherche de contacts. Le soutien logistique, le dépannage et l'aide dans le cadre des soumissions figurent parmi les autres services demandés.



**Vous avez indiqué où nous pourrions apporter des améliorations**

**Domaines à améliorer**

- Règlement des plaintes
- Expliquer les délais d'exécution
- Apprentissage du secteur des affaires
- Connaissances du marché
- Faire preuve de créativité/Être proactif dans la recherche de solutions
- Établir des réseaux
- Des services profitables

**Démarches et mesures adoptées**

- Ligne de service 1-888-306-9991
- Engagement de répondre en cinq jours ouvrables
- Identifier des possibilités d'apprentissage pour les agents
- Donner plus de temps aux agents pour se concentrer sur les principaux secteurs et les services de base
- Donner aux agents plus de temps pour le travail essentiel et soutenir les agents à l'aide de formation
- Consacrer plus de temps au réseautage local
- Continuer à se concentrer sur les services à valeur ajoutée