



## Deux services de base offerts aux clients partenaires

par Nancy McNiven

Direction des opérations à l'étranger (TCS)

*Lancés en septembre 2000, nos services de base viennent appuyer les programmes et les services que nos clients partenaires offrent à nos entreprises clientes communes. Ils comportent également un cadre de travail qui vous donnera plus de temps pour jouer un rôle proactif.*

*Dans notre numéro d'octobre, nous avons mis l'accent sur la mise au point et l'instauration des services de base destinés aux clients partenaires. Nous présentons maintenant un examen plus détaillé de deux services et de leur mode de prestation.*

### APERÇU DU POTENTIEL DE MARCHÉ

#### *Qu'entendons-nous par Aperçu du potentiel de marché?*

Ce service ressemble à celui que nous offrons déjà à nos clients d'affaires. Par ailleurs, comme les clients partenaires représentent souvent un large éventail de sociétés différentes, vous serez peut-être incités à ratisser plus large pour trouver plus de débouchés et à offrir des conseils stratégiques sur l'image de marque.

Le service Aperçu du potentiel de marché vise à aider les clients partenaires à évaluer leur stratégie internationale pour un marché cible. En leur donnant des conseils stratégiques sur la façon de faire des affaires sur ce marché et une brève évaluation de son potentiel, vous les aiderez à décider s'ils saisiront ou non des possibilités d'expansion économique. Les conseils stratégiques peuvent comprendre, par exemple, des renseignements sur les débouchés et les principaux obstacles, un aperçu des nouvelles tendances, de la réglementation et des questions de politique, de l'information sur les activités à venir (foires commerciales, colloques de partenaires) ainsi que des suggestions sur les étapes ultérieures.

Basez votre aperçu du potentiel de marché sur des renseignements facilement accessibles et sur votre connaissance du marché ou du secteur. Vous n'avez pas à entreprendre des recherches poussées ni à produire une étude de marché exhaustive. Si le client partenaire doit approfondir son travail de recherche et de planification, dirigez-le vers d'autres ressources disponibles au Canada, comme Équipe Canada inc, au 1 888 811-1119, ou InfoExport (<http://www.infoexport.gc.ca>). S'il a besoin d'une recherche plus approfondie, dirigez-le vers les cabinets de consultants locaux recommandés.

#### *Que doit faire le client partenaire pour faciliter la prestation du service Aperçu du potentiel de marché ?*

Tout comme les clients d'affaires qu'ils aident, les clients partenaires ne doivent s'adresser à notre bureau à l'étranger qu'après avoir effectué leur recherche et ciblé leur marché. Ils doivent se montrer disposés à collaborer pour fixer des objectifs communs et exécuter un plan raisonnable. De votre côté, vous devrez également obtenir des renseignements sur leurs entreprises clientes, notamment sur la spécificité du produit ou service, les utilisateurs finals et (ou) les clients, le marché cible et les raisons pour lesquelles ils l'ont choisi.

#### *Que devez-vous offrir au client partenaire ?*

Assurez-vous de lui donner des conseils sincères et éclairés afin de l'aider à décider s'il devrait consacrer plus d'efforts au marché cible et s'engager davantage pour y réussir. Informez-le si ses plans touchent un secteur ou un marché qui offre peu de débouchés pour le Canada ou sur lequel vous n'avez pas beaucoup de renseignements à votre disposition.