



## Services à l'intention des clients partenaires

par Nancy McNiven

Unité d'appui aux postes, Direction des opérations à l'étranger

### Nous avons consulté vos clients

En novembre et en décembre 1999, la Direction des opérations à l'étranger (TCS) et Roger Ferland, directeur général des Programmes et Services à l'étranger du Service des délégués commerciaux, ont tenu des consultations d'une demi-journée avec 118 clients partenaires dans 11 villes de chaque province au Canada. Nous avons discuté des services qui devraient être offerts aux clients partenaires et nous en avons profité pour présenter aux participants l'*Entente relative aux missions d'affaires*.

L'approche adoptée par le SDC à l'endroit des clients partenaires sera officiellement lancée par le Délégué commercial en chef, John Gero, à l'automne, suivi d'un envoi massif aux clients partenaires du nouveau dépliant sur nos services de base.

### Qui sont les clients partenaires ?

Il s'agit d'organisations canadiennes qui se tournent vers les postes pour obtenir de l'aide dans le cadre de projets d'affaires internationaux : commerce et investissement, renseignements sur les sciences et les technologies, transfert de technologie, missions commerciales et missions d'investissement ou missions en science et en technologie.

Nous comptons ainsi parmi nos clients partenaires les autres ministères et organismes fédéraux, les provinces, les municipalités, les associations professionnelles ou industrielles, les établissements d'enseignement ou de recherche et les organismes culturels.

### Quels services de base offrons-nous aux clients partenaires ?

Nous collaborons avec nos clients partenaires dans le but de faire connaître les entreprises canadiennes et d'aider celles qui ont étudié et ciblé leur marché. Dans le cadre de vos fonctions au sein du Service des délégués commerciaux, vous assurez six services de base, gratuitement, à tous les clients partenaires :

- Aperçu du potentiel de marché
- Recherche de contacts clés
- Information sur les organisations étrangères
- Renseignements concernant les visites
- Rencontre personnelle
- Dépannage

Des lignes directrices sur l'application de ces services aux clients partenaires figureront sur le site Web Horizons à l'adresse <http://intranet.lbp/horizons/05atxt-f.asp>.

### Et pour les services additionnels ?

Vous répondez déjà aux demandes émanant de clients partenaires qui veulent des services additionnels (calendrier élaboré de rendez-vous, soutien logistique, services d'affaires, participation à des événements, bureaux ou salles d'exposition temporaires) en suivant les politiques et lignes directrices sur le site Web Horizons (<http://intranet.lbp/horizons/07txt-f.asp>). Ces politiques et lignes directrices visent autant les clients d'affaires que nos clients partenaires; elles sont en vigueur depuis septembre 1999.