

des Pros en Poste

Dans ce numéro, nous attirons l'attention sur :

Roxana Francile @ Buenos Aires
Natalia Melnichenko @ Kyiv

QUAND LE CENTRE D'INFORMATION A-T-IL ÉTÉ ÉTABLI, ET POURQUOI ?

Roxana (Buenos Aires): L'établissement du Centre d'information remonte à janvier 1996. La section commerciale était inondée de demandes de toutes sortes qui absorbaient le temps des agents. Résultat : nos clients ne recevaient pas les réponses en temps voulu, d'une part, et, d'autre part, nos agents n'avaient pas le temps de se consacrer à la recherche d'informations stratégiques.

QUELLES SONT VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE CHEF DU CENTRE D'INFORMATION ?

Roxana (Buenos Aires): J'étudie toutes les demandes d'information, je rédige les réponses, je supervise le personnel, j'assure la formation et je fournis des conseils. Je gère le budget du Centre d'information, j'élabore des listes de personnes-ressources et des rapports ou j'en supervise la préparation, et je gère la bibliothèque. Aussi, en tant que gestionnaire de WIN, je surveille le travail des contractuels engagés pour la mise à jour des listes et des rapports.

COMMENT DÉCIDEZ-VOUS QUELLES DEMANDES TRAITER VOUS-MÊME ET LESQUELLES CONFIER À QUELQU'UN D'AUTRE ?

Roxana (Buenos Aires): Notre conseiller commercial reçoit et étudie toutes les demandes. Elles sont ensuite transmises au Centre d'information, qui doit en assurer le suivi; parfois, on y trouve une note indiquant que l'agent responsable du secteur en question pourrait nous prêter main-forte. Sinon, elles sont transmises directement à l'agent commercial qui s'occupera d'y répondre personnellement.

POURQUOI AVEZ-VOUS UNE PAGE WEB COMMERCIALE ?

Natalia (Kyiv): Notre page Web a été mise au point pour aider les clients canadiens désireux d'exporter leurs produits en Ukraine. L'infrastructure commerciale du pays commence à peine à se développer, et aucun répertoire d'entreprises n'est disponible sur support électronique. Nous avons donc jugé utile d'avoir une page Web sur le site InfoExport, de manière à fournir des informations qui ne sont pas facilement accessibles en Ukraine.

DEPUIS QUAND ÊTES-VOUS LA CHAMPIONNE WEB DE VOTRE MISSION ? QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?

Natalia (Kyiv): J'en suis la championne depuis mars 1999. Mes fonctions comprennent la collecte, la vérification, la systématisation et la fourniture des données sur lesquelles s'appuient des services de base comme les renseignements pour les visites, la recherche de contacts clés, l'aperçu du potentiel de marché et l'information sur les entreprises locales. Je m'intéresse tout particulièrement aux informations concernant les personnes-ressources et aux hyperliens utiles. Je prépare également des listes sectorielles des foires commerciales internationales qui ont lieu en Ukraine.

QUELS SONT VOS CRITÈRES POUR DÉCIDER DE CE QUE VOUS ALLEZ METTRE SUR VOTRE PAGE WEB ?

Quand il s'agit de choisir des informations, nous donnons la priorité aux entreprises et organismes ukrainiens connus, aux compagnies qui ont des contacts avec des entreprises canadiennes, et ensuite, à celles qui sont recommandées par des clients canadiens.