

- prévoir une disposition sur l'arbitrage pour souligner qu'il est préférable de régler à l'amiable tout différend;
- préciser qui assumera la responsabilité financière si les lois en vigueur accroissent la protection conférée par la garantie et la responsabilité relative aux produits; et
- inclure toute autre question dont ont convenu les parties.

LE TRAITEMENT ET L'EXÉCUTION DES COMMANDES

La façon dont une entreprise répond aux commandes de l'étranger pourrait avoir des répercussions considérables sur son volume d'activités. Idéalement, elle devrait se doter d'un système pour traiter les affaires étrangères avant même de recevoir sa première demande. Une grande société peut désigner une division précise à titre de bureau des ventes à l'exportation. Dans les plus petites entreprises, les tâches effectuées par ce bureau peuvent incomber à une seule personne. Tout dépend de l'efficacité de la fonction de vente à l'exportation et de son intégration avec les autres services de l'entreprise. Il y a donc lieu de déterminer et d'attribuer les responsabilités se rapportant aux ventes à l'exportation, à la production, à l'entreposage, à l'assemblage, à l'emballage et à l'expédition, puis d'établir un système clair de communication entre les groupes concernés.

L'ENTRÉE DES COMMANDES

Les commandes peuvent entrer dans le système de plusieurs façons : elles peuvent être obtenues par le personnel de vente ou arriver par courrier, par télécopieur ou par téléphone. Peu importe la voie d'arrivée, le système doit réagir aux commandes en exécutant les vérifications de solvabilité et toute autre validation requise. Il doit en outre déclencher immédiatement une demande pour savoir si la quantité de produits commandée se trouve en stock. Si ce n'est pas le cas, le bureau des ventes à l'exportation doit établir quand leur production est prévue, ainsi que toute modification nécessaire du processus habituel de production.

La commande doit correspondre aux détails de toute proposition de prix déjà transmise par l'entreprise à l'acheteur éventuel. Le bureau des ventes doit vérifier si la commande est fondée sur une proposition de prix récente, plutôt que sur une proposition qui a expiré. Elle devrait aussi examiner les modes de paiement proposés pour en établir l'acceptabilité et vérifier si le client souhaite que l'entreprise prenne les dispositions d'expédition, de transport et d'assurance. Enfin, le bureau des ventes doit noter s'il faudra au client une facture pro forma pour préparer une lettre de crédit au nom de l'exportateur.