

longues et complexes alors que d'autres ont exprimé leur insatisfaction quant au système de messagerie vocale intégrée (pour xyz, faites le 1; pour abc, faites le 2, et ainsi de suite).

Réponses insatisfaisantes :

On se plaint aussi trop souvent des réponses tardives de la part des agents et même, de l'absence de réponse.

Traitement de second ordre réservé aux petites et moyennes entreprises:

De nombreuses petites et moyennes entreprises se plaignent d'un traitement qu'elles jugent de second ordre de la part de certaines missions. Pour en faire la démonstration, elles mentionnent les réponses insatisfaisantes de la part des missions et la difficulté d'accéder aux agents principaux.

Sollicitation abusive :

Certaines des entreprises qui réussissent le mieux se plaignent de ce que des organisateurs de divers niveaux leur demandent trop souvent de participer à des missions commerciales, des foires commerciales et des activités de sensibilisation. Les bureaux à l'étranger comptent eux-mêmes parmi les coupables de cette sollicitation abusive.

Reconnaissance de notre charge de travail élevée :

De nombreux clients savent bien que les agents commerciaux à l'étranger sont souvent surchargés de travail, non seulement du fait des demandes de services de la part d'entreprises canadiennes mais aussi en raison de nombreuses autres responsabilités. Ces clients comprennent notre désir de rationaliser notre charge de travail, de nous concentrer sur les résultats et de travailler avec les entreprises déterminées à exporter.

Service personnalisé souhaité :

Les clients plus expérimentés risquent moins de demander que nous fassions le travail d'exportation pour eux. Les clients expérimentés ne s'attendent pas à ce que nous soyons spécialistes dans leurs domaines techniques, à ce que nous fassions pour eux leur étude de marché ou à ce que nous leur servions de représentants. Ce qu'ils attendent de nous avant tout, c'est une démarche personnelle et une volonté de comprendre leurs besoins spéciaux en vue de leur suggérer des solutions adaptées.

Besoin d'être rassurés au sujet des services offerts au Canada :

Les petites et moyennes entreprises et les nouveaux exportateurs se préoccupent du processus de préparation. Ces clients veulent savoir comment et à quel endroit ils peuvent avoir la certitude d'obtenir de l'aide au Canada.