



OTTAWA (ONTARIO)  
K1A 0G2

Le 20 juin 1994

Cher collègue./ Chère collègue,

Nous avons tous entendu dire que nos clients attendent de nous un meilleur service. Nous constatons aussi qu'ils ont des idées plus précises sur ce que nous devrions ou ne devrions pas faire pour eux. Cette circulaire (#94-7) intitulée «Sommes-nous à l'écoute?» devrait nous aider à mieux comprendre certaines de leurs réactions.

Les points saillants ci-joints tirés de onze sondages auprès des milieux d'affaires confirment que nous leur fournissons un service utile mais encore insuffisant. En comprenant leurs besoins, nous serons tous mieux en mesure de concentrer nos efforts sur l'amélioration du service. Toute observation sur cette question sera appréciée.

Le sous-ministre adjoint  
Promotion du commerce international  
et délégué commercial en chef

Brian Schumacher

