



*Premier d'une série
d'articles destinés à
expliquer ce que sont
les services
additionnels*

Calendrier de rendez-vous et de réunions :

Établir un calendrier élaboré de rendez-vous et confirmer une série de réunions avec des contacts clés locaux normalement identifiés par nos agents.

Q. Pourquoi est-ce considéré comme un service additionnel?

R. Nous cherchons à éliminer ou à réduire au minimum l'implication de la mission dans des activités qui exigent beaucoup de temps, comme la négociation d'une série de rendez-vous pour des clients qui peuvent changer d'avis, annuler, revenir constamment demander conseil ou confirmation, ou se présenter sans préavis. Souvent, ces situations supposent d'importants arrangements logistiques.

Q. Est-ce que je peux prendre un, deux ou trois rendez-vous pour un client?

R. Oui, la mission peut organiser directement un programme d'affaires « allégé » puisqu'il est évident que les fournisseurs locaux ne sont pas intéressés à fournir des services aussi minimes. Assurez-vous cependant que le client comprend bien que ce service lui est offert à titre exceptionnel et que, la prochaine fois ou dans une autre mission, il ne devrait pas nécessairement s'attendre à plus que l'équivalent d'une journée de rendez-vous.

Q. Ai-je le droit de fixer un rendez-vous avec des hauts fonctionnaires ou des dirigeants d'entreprises?

R. Oui. Dans certains marchés et dans des circonstances particulières, la mission peut devoir intervenir directement auprès de hauts fonctionnaires ou de dirigeants d'entreprises pour les convaincre de rencontrer le client canadien. Dans quelques marchés difficiles, il se peut que le client ne puisse obtenir certains rendez-vous sans une telle intervention. La mission peut aussi se retrouver dans une situation où un client est incapable d'obtenir certains rendez-vous soit directement, soit par l'entremise d'un fournisseur local de services et qu'elle juge utile de demander à une autre mission de l'aider à faciliter les choses. Il faut user de son jugement dans chaque cas.

Pour plus d'information, consultez la section Programme de rendez-vous et de réunions du site Web Horizons (<http://intranet.lbp/horizons/07htxt-f.asp>).

Dans de futurs numéros de *SDC international*, nous traiterons des services additionnels suivants :

- soutien logistique;
- services d'affaires;
- participation à des événements;
- bureaux ou salles d'exposition temporaires.