



## Demandes globales

### Que dois-je faire si je reçois ce qu'il me semble être une demande globale de renseignements ?

Si vous recevez une requête de la part d'une société et qu'il vous semble qu'il s'agisse d'une demande globale (qui s'adresse à plusieurs postes), veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Vérifiez dans le système de gestion de la clientèle de WIN si l'Unité d'appui aux postes a déjà répondu à cette société.
2. Si l'Unité d'appui aux postes a déjà fourni une réponse, vous n'avez pas à le faire à moins que, selon vous, cette demande puisse engendrer des retombées économiques pour le Canada et que la société puisse fournir des résultats.
3. Si l'Unité d'appui aux postes n'a pas fourni de réponse, faites-le à l'aide de la lettre type destinée aux demandes globales, que vous trouverez dans le site Horizons.
4. Dans les deux cas, veuillez aviser l'Unité d'appui aux postes.

### Pourquoi dois-je utiliser la lettre type pour répondre aux demandes globales ?

La réponse type aux demandes globales peut servir d'accusé de réception à la demande du client. On respecte ainsi l'engagement de répondre dans un délai de cinq jours ouvrables. En deuxième lieu, en vous assurant que les clients comprennent la nouvelle approche, vous gagnez du temps à la longue.

#### Ligne de rétroaction à l'intention des clients

Saviez-vous qu'il existe une ligne de rétroaction à la disposition de tous les clients ? On invite ces derniers à composer le 1-888-306-9991 afin d'émettre leurs commentaires et suggestions au sujet des services qu'ils reçoivent des postes.

À cause de l'Internet et du Répertoire du Service des délégués commerciaux accessible sur InfoExport, les postes reçoivent des demandes de renseignements provenant de sociétés qui sont à différentes étapes de leur expansion au niveau des exportations. Certaines de ces demandes sont vagues et générales, et ne contiennent pas suffisamment de renseignements pour que le poste puisse y donner suite efficacement. C'est pourquoi la lettre type contient six questions. Grâce à des renseignements plus détaillés, les postes peuvent offrir un meilleur service afin d'aider les sociétés à obtenir les résultats escomptés.

### Dans quelles circonstances ne suis-je pas tenu d'utiliser la lettre type pour les demandes globales ?

Lorsque vous constatez, par la liste de distribution, que la demande a été acheminée à plusieurs postes dans diverses régions géographiques, il n'est pas nécessaire de répondre à la société. Veuillez transmettre la demande à l'Unité d'appui aux postes sans délai. Cette dernière se chargera alors de répondre à la société au nom de tous les postes, et placera une note de suivi dans le système de gestion de la clientèle de WIN.

Rappel important : les agents commerciaux peuvent toujours consulter les lignes directrices préparées par l'Unité d'appui aux postes pour répondre aux attentes des clients de manière uniforme et professionnelle.

### Pourquoi dois-je aviser l'Unité d'appui aux postes que j'ai reçu ce qu'il me semble être une demande globale ?

C'est seulement par votre entremise que l'Unité d'appui aux postes peut confirmer qu'il s'agit bel et bien d'une demande globale, et répondre à la société au nom de tous les postes. L'Unité d'appui au poste compte sur vous pour l'aider à distinguer les demandes globales des autres demandes. La lettre de réponse générale de l'Unité