

Demandes globales : la suite

L'Unité d'appui aux postes oriente les clients

Dans le numéro de juillet de *SDC Internationale*, nous vous avons expliqué comment répondre aux demandes globales. C'est seulement avec votre collaboration que l'Unité d'appui aux postes (UAP) peut cerner et confirmer les demandes globales et répondre à l'entreprise au nom de tous les postes. L'objectif est d'écarter temporairement les compagnies qui ne sont pas encore prêtes, le temps qu'elles effectuent leurs recherches et choisissent leur marché cible afin que leur collaboration ultérieure avec nous soit la plus efficace possible.

L'exemple suivant donne une idée de ce que peut donner une communication efficace entre les postes et l'Unité pour renseigner les clients sur nos nouvelles politiques de service depuis la mise en œuvre de la Nouvelle approche. Cette entreprise a adressé des demandes globales à plusieurs postes, et ce, plus d'une fois.

Citons d'abord des extraits de la lettre envoyée par le Service des délégués commerciaux, l'un des nombreux textes de ce genre que l'UAP prépare à chaque semaine :

Monsieur,

« ... Nous croyons savoir que vous avez envoyé plusieurs demandes de renseignements globales au Service des délégués commerciaux, dans le but de commercialiser vos produits à l'échelle internationale.

Étant donné le grand nombre de demandes qui parviennent à nos postes, vous comprendrez que nos délégués commerciaux ne peuvent consacrer beaucoup de temps à des requêtes simultanées de nature globale. Vous devez donc vous attendre que seuls les postes où l'on décèle une possibilité immédiate de commercialiser vos produits vous répondent.

Dans bon nombre de marchés, une entreprise aspirant à s'implanter fait face à un processus exigeant qui nécessite un engagement sérieux et une solide préparation. Si vous avez déjà fait le choix d'un marché cible et souhaitez un soutien efficace de la part de notre personnel, nous vous recommandons d'aborder votre dossier avec le délégué commercial qui en a la responsabilité, et de lui adresser une demande.

Si vous n'avez pas encore choisi les marchés étrangers qui vous intéressent, au Canada vous pouvez vous renseigner auprès de sources comme les centres d'appel d'Équipe Canada, ExportSource, InfoExport et le service de réponse par télécopieur du MAECI.

Pour communiquer avec nous, et pour toute remarque ou proposition, n'hésitez pas à utiliser notre ligne de rétroaction des clients sans frais (1-888-306-9991). »

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués,

Le directeur,
Opérations à l'étranger

Peter MacArthur

Au cas où vous douteriez de l'authenticité de cet exemple, lisez ce qui suit. Une PME du Québec a effectué une demande globale, a reçu une lettre du SDC assez semblable à celle que nous venons de citer et a appelé la ligne de rétroaction des clients. Pour se plaindre, peut-être ? Loin de là. L'entreprise nous a remercié de l'avoir aidée à recentrer ses activités en fonction de certains marchés qui lui convenaient et à doser ses efforts. « J'ai été agréablement surpris de voir des fonctionnaires déployer tant d'efforts », nous a-t-on dit.

Par souci d'offrir un service efficace aux entreprises qui font appel à vous, et pour éviter une surcharge de travail aux postes, adressez-vous à l'Unité d'appui aux postes si vous croyez avoir reçu une demande globale.

Il vous étonnera peut-être d'apprendre que par la suite, la petite entreprise de Cambridge en Ontario a envoyé la lettre suivante au SDC :

Monsieur,

J'aimerais d'abord vous remercier et vous féliciter du sérieux et du dévouement dont fait preuve votre personnel à l'étranger.

La qualité remarquable de son service et le dévouement de ses fonctionnaires font de votre ministère un véritable phare. Poursuivez votre excellent travail.

Tout cela m'a fait grande impression, et j'ai donc suivi vos judicieux conseils.

En vous assurant de ma vive estime, je vous prie, Monsieur, de croire à l'expression de mes sentiments cordiaux,

Le Président,
Cambridge Canvas Centre limited

Bill Campbell