

## Psssssit...

### Voulez-vous savoir ce que vos clients pensent de vos services ?

Voici un bref aperçu des principaux résultats du Sondage auprès des clients 2000. Cent dix-sept bureaux commerciaux nous ont remis des listes de clients. L'échantillon a été établi de façon aléatoire à partir des listes des 113 bureaux comprenant au moins 10 clients. Cette année encore, le taux de réponse a été élevé. Au total, il y a eu des entrevues téléphoniques auprès de 1 935 clients. Ils ont parlé de leur expérience de la prestation d'un service de base précis par un bureau commercial en particulier à un moment donné en 1999.

par Anne-Marie Dorais  
Section Commercialisation et  
cyber-services, Direction  
des Opérations à l'étranger



Il a fallu près de 11 semaines pour réaliser la totalité des entrevues de 25 minutes. Lorsqu'on leur a demandé de comparer leur expérience de cette année avec celle de l'an dernier, 35 % des clients commerciaux et 39 % des clients partenaires ont déclaré que le service s'était amélioré.

Tous les clients n'étaient cependant pas satisfaits du service fourni. La plainte la plus souvent notée concerne toujours le manque de réponse.

### Principaux résultats

	Sondage auprès des clients 2000	Sondage auprès des clients 1999
Taux de réponse	80 %	90 %
Nombre de clients commerciaux interrogés	1728	2093
Nombre de clients partenaires interrogés	207	156
Taux de satisfaction générale (clients commerciaux)	78 %	81 %
Taux de satisfaction générale (clients partenaires)	82 %	82 %
Nombre de rapports individuels sur les missions envoyés à la mission concernée	97	79

## Psssssit...

### Vous voulez en savoir plus ?

Voici les deux compliments et les deux plaintes concernant la prestation des services qui ont été le plus souvent relevés sur la ligne de rétroaction des clients. Nous

invitons les clients à nous appeler au 1 888 306-9991 pour faire des suggestions ou des commentaires à propos du service qu'ils ont reçu des bureaux commerciaux.

#### Deux principales plaintes

- Délai avant de recevoir une réponse (si le client en reçoit une)
- Manque de courtoisie

#### Deux compliments principaux

- Renseignements pertinents et utiles
- Connaissances du secteur et du marché local approfondis

### PARLEZ-NOUS !

Avez-vous une pratique exemplaire à partager ?  
Des commentaires ou des suggestions ?  
SDC International vous invite à partager vos idées.  
Contactez le rédacteur en chef : Anne-Marie Dorais  
Courriel : [anne-marie.dorais@dfait-maeci.gc.ca](mailto:anne-marie.dorais@dfait-maeci.gc.ca)  
Tél. (613) 944-1474 Téléc. (613) 944-0497