

MAR 15 1995

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

Résumé

Objet

Du 29 mars au 5 avril 1994, la firme Connect Research a mené une enquête téléphonique auprès d'hommes d'affaires américains qui avaient visité la Foire internationale de la décoration intérieure (IIDEX), tenue à Toronto du 18 au 20 novembre 1993. Cette enquête visait à évaluer dans quelle mesure la foire avait suscité un intérêt commercial pour les entreprises canadiennes. IIDEX est la principale foire commerciale canadienne du meuble de bureau et pour établissements. L'enquête a été commandée par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international qui cherchait 1) à vérifier comment les visiteurs perçoivent la qualité des produits et du service à la clientèle des entreprises canadiennes, 2) à déterminer s'ils prévoient faire des affaires avec des entreprises canadiennes à l'avenir et 3) à évaluer leur satisfaction à l'égard de la foire.

Méthode

L'enquête a été menée auprès de 100 représentants d'entreprises américaines, choisis au hasard à partir de deux listes contenant le nom des 312 visiteurs de la foire IIDEX, lesquels devaient répondre chacun à 23 questions. Ces dernières étaient de longueur et de format différents et visaient à évaluer comment les répondants percevaient les produits et le service à la clientèle qu'offrent les entreprises canadiennes, leur intention de faire des affaires avec des entreprises canadiennes et leur évaluation de la foire IIDEX et des visites d'entreprises qui faisaient partie de la foire.

Résultats

Qualité des produits et du service à la clientèle des entreprises canadiennes

Les répondants devaient noter les produits canadiens selon une échelle allant de 1 (médiocres) à 10 (excellents); les notes moyennes sur 12 critères allaient de 7,2 à 8,3. La qualité du travail (8,3) et la qualité des matériaux utilisés (8,2) ont obtenu les meilleures notes, tandis que le coût (7,2) et les garanties (7,4) ont obtenu les plus faibles notes. Les notes moyennes des cinq critères du service à la clientèle des entreprises canadiennes allaient de 7,5 (délai d'exécution des commandes) à 8,1 (service après vente).