

SERVICE des Délégués COMMERCIAUX

international

octobre 1999

*Le bulletin
trimestriel
des employés
du Service
des délégués
commerciaux*

Nos services-é sur le Web

Saviez-vous que vous travaillez dans le domaine du service-é? Chaque fois que vous recevez un courrier électronique et que vous y répondez, vous offrez une forme de service électronique à vos clients. Le problème, c'est que les demandes par courrier électronique sont souvent imprécises et peu structurées et peuvent être difficiles à traiter.

C'est pourquoi, à compter du 15 octobre, la présence du SDC sur le Web sera améliorée afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des clients. Le site précisera en outre le genre de renseignements que les clients devraient inclure dans leurs demandes par courrier électronique. Selon une récente étude menée par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (1999), 61 % des entre-

prises canadiennes ont déjà accès à Internet. Nous entrons résolument dans l'ère des services-é.

Le Service des délégués commerciaux est accessible sur le Web aux clients d'affaires canadiens à www.infoexport.gc.ca

**Et vous pensiez que le
télécopieur avait révolutionné la
façon dont nous faisons des affaires?**



TABLE DES MATIÈRES

Nos services-é sur le Web . . .	1
Message d'adieu de Kathryn McCallion	2
Un jumelage réussi	2
Lettre de Roger Ferland	3
Horizons : Rencontre personnelle et dépannage	4
Ligne de rétroaction	6
Des pros en poste Sara S. Hradecky	7
Emiko Tawagoshi et Thomas Palamides	8
Ligne 1 888 des Services d'information sur l'exportation	10
Des pros en poste — Entrevue avec Jessie Hislop . . .	11
Vérifications d'entreprises effectuées par le COAI	12
WIN — Mise à jour	13
Nommer l'artiste	14
Dilbert!	14

Horizons

SDC INTERNATIONAL

est maintenant disponible
en ligne sous Nouveautés

<http://intranet.lbp/horizons>