

TYPES ET SOURCES D'INFORMATION

Origine	Sources	Exemples
Interne	Siège social	Résultats financiers agrégés (p. ex. ventes par division ou par marché, revenus bruts, coûts, revenu net); rendement global des investissements.
	Personnel des ventes	Volume des ventes par marché, suivi de la clientèle (p. ex. numéro de téléphone sans frais, formulaires de commentaires, plaintes).
	Gestionnaires des activités d'exportation	Coûts par division (p. ex. salaires, dépenses), opinions et idées du personnel sur l'efficacité des processus et de la technologie.
	Autres gestionnaires de services	Points de repère pour la productivité, données comparatives sur le rendement.
	Étude de marché adaptée	Enquêtes sur la satisfaction des clients, sondages, groupes d'analyse, entrevues.
Externe	Services commerciaux	Études de marché sur demande, enquêtes auprès des clients, recherches comparatives.
	Ministères ou agences du gouvernement canadien, p. ex. ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAÉCI), ministère de l'Industrie (MI)	Profils de marché, études sectorielles, points de repère sectoriels.
	Périodiques	Rapports sur les pays, enquêtes sur l'industrie, cas d'affaires.

LES BARRIÈRES

Une considération qu'il est important de garder à l'esprit est celle des entraves à la cueillette d'information. Alors qu'on dispose d'une quantité relativement importante d'information au Canada, celle-ci n'est pas toujours disponible sur le marché ciblé par l'exportateur. En définissant la stratégie de contrôle et de cueillette de l'information, l'entreprise devrait se poser les questions suivantes :

- Y a-t-il des sources commerciales d'information comme les sociétés réalisant des études de marché sur le marché cible?
- Les gouvernements locaux ont-ils des statistiques? Sont-elles fiables? L'entreprise peut-elle en disposer?
- Y a-t-il des entraves sociales, comme les questions sur la protection de la vie privée, qui pourraient nuire à l'aptitude de l'entreprise à recueillir des renseignements auprès de ses clients ou de ses partenaires dans le pays visé?