



Services ADDITIONNELS

Un élément important du renouvellement du SDC concerne les services additionnels que nous fournissons en complément de nos six services de base. Pour pouvoir mieux satisfaire les attentes en termes de rendement et de résultats, nous devons nous concentrer sur les services jugés essentiels par nos clients. Notre approche des services additionnels découle directement de nos consultations avec les clients et avec les employés.

Les groupes de discussion de clients actifs que nous avons réunis en 1998 et les données recueillies grâce au sondage mené auprès des clients en 1999 nous ont permis d'identifier les secteurs à améliorer :

- cultiver de bons contacts sur le marché local;
- bien se familiariser avec celui-ci;
- être créatif et proactif;
- accélérer le délai d'exécution.

Nous nous sommes demandé comment devenir meilleurs dans des secteurs clés tout en reconnaissant que nos ressources n'étaient pas illimitées. Une solution consistait à abandonner des services logistiques et administratifs accessoires (réservations

d'hôtel, programmes élaborés de visites, accueil à l'aéroport, voiturage, traduction, etc.) pour pouvoir nous concentrer sur ce que les clients estiment « essentiel » (par exemple, les renseignements sur les marchés).

Nous avons donné le coup d'envoi à notre nouvelle approche des services additionnels le 1^{er} octobre 1999. Nous avons également préparé des lignes directrices pour ces services afin de vous aider à gérer les attentes des clients de façon plus constante et professionnelle. Les politiques et lignes directrices relatives aux services additionnels s'appliquent à la fois aux clients d'affaires et aux clients/partenaires institutionnels canadiens. Ceux qui veulent des services en sus de nos services de base et additionnels, comme des arrangements touristiques à des fins personnelles, du magasinage ou l'organisation de programmes à l'intention des conjoints, doivent trouver leurs propres fournisseurs.

Certains ayant fait valoir que les lignes directrices étaient trop rigides ou que certains des services n'étaient pas offerts dans le secteur privé en raison de conditions de marché particulières, nous les avons revues et modifiées pour tenir compte de situations spécifiques. Rappelez-vous que vous devez continuer d'organiser des programmes d'affaires limités (jusqu'à une journée par exemple) et des rencontres avec des représentants gouvernementaux et d'autres contacts officiels. La vaste majorité des missions canadiennes ont reconnu les avantages de distinguer entre les services de base et accessoires, et elles ont choisi l'une des deux options disponibles (aiguillage ou partage des coûts) pour exécuter des services additionnels. L'approche que vous privilégiez pour offrir des services additionnels et la liste de vos fournisseurs de services locaux figurent maintenant sur la page Web de votre mission sur le site d'InfoExport.

Nous vous invitons tous à relire attentivement les nouvelles lignes directrices et les questions et réponses sur le site intranet Horizons (<http://intranet.lbp/horizons>). Si vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer avec l'Unité d'appui aux postes.

Soutien aux technologies de l'information Services des délégués commerciaux

Bienvenue au Coffre@outils

Le prix d'excellence à l'exportation canadienne : trouvez les lauréats dans les répertoires du WIN ONLINE

WIN EXPORTS Plus vite... essayez le WIN ONLINE 4.21

Accessible par l'entremise de Horizons