



## Services additionnels

**I**l fut un temps où les missions disposaient du temps et des ressources nécessaires pour effectuer toute sorte de choses. Vous organisiez le soutien logistique pour les visites commerciales (par ex. accueil et accompagnement à l'aéroport, voiture et chauffeur, réservations de chambres d'hôtel). Vous obteniez les documents d'appel d'offres et étiez présents à l'ouverture des soumissions. Vous vous occupiez de l'espace pour les stands dans les foires commerciales et des activités locales commerciales comme des séminaires et des conférences. Aujourd'hui toutefois, en raison des ressources humaines et financières limitées dont dispose le SDC, il nous est impossible de répondre à la demande croissante si nous ne cessons pas de tout faire pour tout le monde.

C'est la raison pour laquelle la Nouvelle approche rend votre travail plus facile en ce qui concerne les services additionnels. Elle vous permet de consacrer plus de temps à rassembler des informations de nature commerciale et à trouver des personnes-ressources pour la prestation des six services de base. Chaque mission décide de la façon dont elle s'occupera du volet « Services additionnels ». Certaines ont recours à des prestataires de services externes, d'autres font appel à un sous-traitant pour le compte du client à qui sont destinés ces services et ce, en fonction d'un partage des frais. La mission publie ensuite ces renseignements sur sa page Web InfoExport que les clients peuvent alors consulter aisément afin de connaître l'approche adoptée par la mission vis-à-vis les services additionnels.

### **On vient de me demander d'effectuer des réservations d'hôtel pour un représentant du gouvernement provincial. Dois-je m'en occuper ?**

La Nouvelle approche en matière de services additionnels vaut tant pour les clients d'affaires canadiens que pour nos clients ou partenaires institutionnels. Cela signifie que nous devons

aiguiller ces derniers vers des fournisseurs de services locaux qualifiés lorsqu'ils demandent des services additionnels comme l'établissement de programmes de visite individuels, les réservations d'hôtel et l'embauche pour les événements à caractère commercial.

### **Un de mes meilleurs clients vient de m'informer qu'il ne pourra assister à la foire commerciale planifiée dans mon secteur et me demande de le représenter. Puis-je le faire ?**

Il vaut mieux informer votre client que vous ne pouvez représenter son entreprise, mais que vous pouvez néanmoins le mettre en contact avec des fournisseurs compétents.

### **Une entreprise canadienne me demande d'acheter d'urgence les documents d'appel d'offres pour elle. Que dois-je faire ?**

Selon la Nouvelle approche du Service des délégués commerciaux, l'achat de documents d'appel d'offres est un service additionnel. Vous trouverez dans les lignes directrices du site intranet Horizons des explications détaillées sur les services additionnels, notamment en ce qui concerne l'achat de documents d'appel d'offres. Vous pouvez y accéder à l'adresse suivante : <http://intranet.lbp/horizons>

En résumé, la première option — celle utilisée la plupart du temps — consiste à mettre l'entreprise canadienne directement en contact avec l'organisation qui a lancé l'appel d'offres et auprès de laquelle elle pourra se procurer les documents souhaités. La deuxième option consiste à communiquer à l'entreprise canadienne une liste de fournisseurs de services locaux qui peuvent acheter et livrer les documents qu'elle recherche, moyennant certains frais.

