

LA PROPOSITION DE PRIX À L'EXPORTATION

De nombreuses sociétés commencent à exporter lorsqu'elles reçoivent une demande impromptue au sujet de leurs marchandises d'un acheteur étranger éventuel, qui peut avoir été initialement rencontré lors d'une exposition commerciale ou d'une mission commerciale à l'étranger, ou encore par l'intermédiaire d'une connaissance personnelle. L'entreprise canadienne peut aussi avoir été recommandée à l'acheteur par un tiers. Quoiqu'il en soit, l'acheteur transmet généralement au fabricant une demande de prix pour un nombre donné d'unités d'un produit, livré à un lieu précis.

Cette demande initiale et la réponse qui lui est faite sont les premières étapes d'un processus qui pourrait se prolonger pour la négociation et la conclusion d'une transaction. Aucun marché n'est conclu, toutefois, avant que les deux parties soient satisfaites des conditions.

LA RÉCEPTION DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE COMMANDES

Lorsqu'un client éventuel transmet une demande de renseignements, il importe que les deux parties comprennent bien toutes les communications. Le processus débute donc par les méthodes de traitement de la correspondance étrangère.

Toute la correspondance étrangère (lettres, télécopies) doit être transmise directement à la division affectée aux exportations. Si la demande arrive par téléphone, l'appel devrait être communiqué au personnel de vente à l'exportation, qui doit alors l'inscrire, prendre des notes et demander une confirmation écrite. Ces simples mesures peuvent éviter une confusion considérable lorsque, quelques semaines plus tard, on essaie de reconstituer ce qui a été convenu.

Les lettres ou les télécopies écrites en langue étrangère doivent être attentivement traitées. À moins qu'un membre du personnel ne parle couramment la langue et en connaisse le jargon des affaires, il vaut mieux faire traduire la lettre par un service professionnel de traduction. La lettre originale doit être annexée à la traduction pour référence et vérification à l'avenir.

Lorsqu'elles répondent à une demande provenant du Mexique, les entreprises ne doivent pas employer l'espagnol, à moins qu'un membre du personnel ne connaisse bien cette langue. Les entreprises canadiennes peuvent utiliser l'anglais ou le français, laissant au correspondant mexicain le soin d'effectuer la traduction. Dans le cas d'une communication téléphonique, la personne qui fait l'appel doit planifier la conversation. Ainsi, la compilation d'une liste de tous les sujets de discussion peut s'avérer extrêmement utile et permettre de gagner du temps.