



d'appui aux postes de la Direction des opérations à l'étranger est l'unique occasion où cette dernière « sort de l'ombre » pour guider les sociétés qui cherchent à explorer de nouveaux marchés en les dirigeant vers des ressources nationales appropriées. L'Unité d'appui aux postes est un service interne du ministère destiné à appuyer les délégués commerciaux, et à ce titre, elle ne communique pas normalement avec les sociétés canadiennes concernant leur demande ou leurs activités auprès des postes.

### Quelle est la démarche de l'Unité d'appui aux postes lorsque je l'avise de ce qu'il me semble être une demande globale ?

Voici les étapes suivies par l'Unité d'appui aux postes lorsqu'elle est avisée d'une demande globale :

1. La demande est entrée dans le système de suivi de l'Unité d'appui aux postes. Cette dernière avise par la suite tous les postes qu'elle a été avisée d'une demande générale en plaçant des notes de suivi dans le système de gestion de la clientèle de WIN, qui comprend normalement des conseils sur la réponse à donner par les postes.
2. L'Unité d'appui aux postes évalue si la demande est générale en faisant état du nombre de postes qui ont signalé la demande et du nombre de régions géographiques ciblées par la société.
3. Si la demande est une **Demande globale non confirmée**, l'Unité d'appui aux postes avise tous les postes en mettant à jour la note de suivi dans le système de gestion de la clientèle de WIN.
4. Si la demande est une **Demande globale confirmée**, l'Unité d'appui aux postes répond à la société au nom de tous les postes.

5. L'Unité d'appui aux postes avise tous les postes des mesures prises en mettant à jour la note de suivi dans le système de gestion de la clientèle de WIN..

### Comment l'Unité d'appui aux postes répond-elle à la société ?

Généralement, l'Unité d'appui aux postes ne communique pas directement avec la société et ne fournit pas de réponse aux questions qu'elle a posées au poste. Elle fait plutôt parvenir une lettre type donnant un aperçu de la nouvelle approche du Service des délégués commerciaux et résumant les services que nos bureaux à l'étranger offrent aux sociétés. On y encourage les sociétés à effectuer la majorité de leur recherche au pays et à cibler des marchés spécifiques. On les oriente également vers des ressources nationales, comme le numéro 1-888 d'Équipe Canada inc, ExportSource, InfoExport, et le numéro de FaxLink. Selon le cas, la société peut être référée à d'autres ressources telles que les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) ou les Centres du commerce international (CCI).

#### Compliments

Si vous recevez une lettre de compliments pour vos services à l'égard d'une société donnée, ne soyez pas gênés! Transmettez-en une copie à l'Unité d'appui aux postes.