

les missions de continuer à noter les activités des exportateurs "débutants" et des exportateurs "nouveaux" sur le marché.

## Questions et Réponses:

Q. Où en sommes-nous avec le sondage auprès des clients?

Dans leur message du 24 juin et du 23 octobre, respectivement, le Délégué commercial en chef tout comme le Sous-ministre insistaient sur l'importance du prochain sondage auprès des clients.

Cette année, le sondage auprès des clients comprend cinq étapes clés:

1. Toutes les missions fournissent une liste des contacts-clients -- avant le 27 novembre 1998
2. La liste maîtresse des contacts-clients est préparée et formatée -- 23 décembre 1998
3. L'institut de sondage réalise le sondage auprès des clients -- Janvier-février 1999
4. Les résultats du sondage sont compilés et analysés -- Mars 1999
5. Les résultats sont remis et distribués -- Printemps 1999

Nous en sommes à la première étape. Le 27 novembre, soixante postes avaient fourni leurs données, la plupart de façon complète. Surveillez nos mises à jours sur le nombre de postes ayant répondu.

Q. Qui sera interrogé?

R. Pour chaque mission, nous interrogerons un échantillon :

1. d'entreprises canadiennes;
2. d'entreprises canadiennes installées sur le marché;
3. de clients institutionnels (ex. : provinces, municipalités, AMG, associations).

Q. Qu'attend-on de chaque poste?

Pour des instructions détaillées et des renseignements concernant les contacts/clients à inclure dans votre liste, voir le message de TCD/Ferland du 12 novembre 1998.

Q. Comment cela touchera-t-il l'affectation des ressources?

R. La rétroaction des clients n'est qu'un des nombreux facteurs qui entrent en jeu dans l'affectation des ressources.

L'objectif du Système de gestion de la clientèle n'est pas d'évaluer la charge de travail mais plutôt de nous aider à gérer plus efficacement nos clients.

Q. Quelles seront les questions posées?

R. Le sondage annuel auprès des clients s'adresse à un échantillon représentatif des clients de chaque mission et pose des questions relatives à :

- leur degré de satisfaction concernant la mission et l'éventail des services qu'elle offre;
- la mesure dans laquelle la mission a contribué à leurs décisions d'affaires;
- la mesure dans laquelle la mission a contribué à leur succès commercial;
- les marchés qu'ils visent pour l'avenir.

Le questionnaire est disponible en format WP.