

CONSEILS

Vous qui avez réussi, vous avez l'expérience de la vente et de la commercialisation de votre produit ou service au Canada. Cette section traite des différences, certaines évidentes et d'autres pas, entre la vente sur le marché intérieur que vous connaissez bien et la vente à l'étranger.

Les conseils sont fondés sur l'expérience de gens d'affaires chevronnés. Ils reflètent leurs essais, leurs erreurs et leurs succès. La liste est loin d'être complète. Cette section vous permet cependant de passer en revue les choses qui pourraient échapper à votre attention lorsqu'il s'agira pour vous de faire vite pour tirer parti d'un débouché à l'exportation attrayant.

Communications avec l'étranger

Que ce soit par téléphone, télex, télégramme, télécopieur ou courrier, on ne communique que rarement par chiffres. Le langage reste le meilleur moyen de communication; et, autant

La voie du succès est pavée de bonnes intentions que l'on a pris la peine de réaliser.

Bob Edwards, éditeur du Calgary Eye Opener de 1902 à 1922.

que possible, utilisez la langue de votre correspondant; c'est une question de courtoisie et cela vous permet d'établir la communication plus rapidement.

Si vous devez utiliser le français ou l'anglais, soyez clair, simple et direct. Éviter les expressions idiomatiques, familières et populaires nord-américaines. Vous risquez de laisser votre interlocuteur perplexe.

L'envoi d'une lettre est le mode le plus ancien de communication à distance; il peut être lent, mais il est généralement fiable. Une lettre permet de conserver de façon permanente et tangible la communication entre l'expéditeur et le destinataire. Autant que possible, communiquez par lettre et confirmez par écrit les ententes et les décisions formulées au téléphone. Les règles habituelles de correspondance commerciale suivies au Canada s'appliquent aux communications avec l'étranger. Voici quelques conseils :

- Votre papier à en-tête doit indiquer clairement la raison sociale, l'adresse et le code postal, les numéros de téléphone et de télex de votre entreprise ainsi que le mot «Canada».
 - Si vos en-têtes de lettres donnent une liste de toutes les succursales de votre entreprise au Canada, précisez clairement l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.
 - Si vous ne voulez pas que votre lettre soit envoyée par bateau, n'oubliez jamais de coller une étiquette «par avion» sur l'enveloppe.
 - Signez toujours vos lettres personnellement (et lisiblement); vos clients étrangers veulent savoir avec qui ils font affaire.
-

Je crois fermement à la chance, laquelle me gratifie en proportion de l'effort que je fournis.

Stephen Leacock (1869-1944)

- Si vous vous absentez du bureau pendant de longues périodes, confiez à quelqu'un la responsabilité de répondre au courrier reçu en votre absence.