



LE SERVICE DES
DÉLÉGUÉS COMMERCIAUX
DU CANADA

i n t e r n a t i o n a l

*Le bulletin
trimestriel
des employés
du Service
des délégués
commerciaux.*

La Nouvelle approche pour le nouveau millénaire



Qu'est-ce qui a changé depuis le lancement de la Nouvelle approche ? Il y a trois ans, nous ne savions pas encore quels services de base nos clients jugeaient essentiels. Nous tentions de faire tout pour tous.

Nous ne menions pas de sondages réguliers auprès des clients et des employés. Le rendement des postes n'était pas évalué annuellement par des tiers à partir des résultats d'entrevues téléphoniques avec les clients. Le vérificateur général nous surveillait de près.

Ni l'Unité d'appui aux postes, ni le site intranet Horizons n'étaient là pour vous guider. Il n'existait pas de ligne sans frais de rétroaction pour les clients. *L'Entente relative aux missions d'affaires* n'avait pas encore vu le jour. Nous ne

disposions pas d'outils permettant aux postes de diriger les clients vers des fournisseurs de services locaux pour les services additionnels.

InfoExport n'était pas encore un véhicule de prestation électronique des services. L'image de marque du Service des délégués commerciaux n'était pas connue dans tout le Canada, certainement pas par l'entremise d'activités ministérielles de sensibilisation avec les délégués commerciaux.

Tout ça a changé avec l'introduction de la Nouvelle approche.

Qu'est-ce que l'avenir nous réserve ?

Le meilleur est à venir. En 2001-2002, nous nous concentrerons sur les services

suite à la page 2

T A B L E D E S M A T I È R E S

La Nouvelle approche . . . 1

Un jumelage réussi 2

Des Pros en poste
Marie-Louise Hannan . 3
Katie Blanco et
Charlotte Hutson 4

Horizons
Clients partenaires . . . 6
Demandes globales . . 13

Pratiques exemplaires
Foires commerciales . . 8
Mission virtuelle 9

Équipe Canada inc
Carnet de route 10

L'heure du T
Sondage des clients . . 11
IFIs 12

Outils
Postes en direct 12
Micro missions 14

Dilbert! 14

Statis-clics 12

**50 000 clients
s'y retrouvent
chaque mois**

www.infoexport.gc.ca

