

de marque. Afin de protéger son image de fournisseur de produits de la plus haute qualité, Produits Belle Baie Ltée vend ses meilleurs produits sous la marque de l'entreprise et utilise une deuxième marque pour les produits qui ne sont pas de toute première qualité.

Toutefois, pour certaines entreprises, il suffit que le produit offert réponde constamment à des normes adéquates pour le marché visé. Les expressions « aux niveaux de qualité nécessaires », « concurrentielles » et « homogènes » sont souvent utilisées pour décrire les normes appliquées aux produits et services fournis. Dicon Systems Limited concentre par exemple ses efforts sur des activités permanentes de R-D pour rendre ses produits meilleurs, plus rapides et moins chers, et pour fournir à ses clients des choix de marquage et d'emballage.

Paul Kelly, le responsable des affaires internationales pour Stanley Associates Engineering Ltd., est clair sur ce point :

*« La souplesse est la clé de l'adaptation au marché. En matière de technologie, nous tentons d'éviter de fournir des Rolls Royce lorsque des Volkswagen suffisent. De plus, nous en sommes venus à comprendre que le seul moyen de réussir est de nous adapter aux*

*besoins du client et de respecter les coutumes et traditions du pays où nous vendons. »*

Cette adaptation peut également être obtenue en offrant toute une gamme de produits, comme le fait Shaver Poultry Breeding Farms Limited, ou un système complet (lorsque l'industrie ne le fait pas) comme dans le cas de Husky Injection Molding Systems Ltd. La recherche d'un nouveau et d'un meilleur produit ou service peut aussi servir d'inspiration aux employés. Robert Dungey, directeur du marketing pour Bristol Aerospace Limited, nous confie ceci :

*« Notre entreprise n'a pas peur du changement. Notre plus grosse motivation est la possibilité que nous donnons à nos gens de s'occuper constamment de nouvelles technologies et de ne pas rester inactifs. Personne ne se plaint d'ennui chez nous. »*

En guise de conclusion,

*« Si vous voulez réussir sur les marchés extérieurs ... le concept de qualité globale est énormément important. La qualité globale, non telle que vous la définissez, mais telle que la définit le client. »*

*Ham. Goar  
Directeur, Planification  
stratégique  
Westinghouse Canada*