



1er décembre 1998

Nouveautés

Notre rôle

Gestion de la clientèle

Politiques clients

Services aux entreprises

Services aux partenaires

Services additionnels

Support aux postes: les gens

Support aux postes: les outils

Discussion

English

Sonder nos clients

Sondage annuel auprès des clients

- Les clients sont les mieux en mesure d'évaluer notre rendement.
- Les résultats du sondage nous révèlent ce que les clients pensent vraiment.
- Armé de cette information, vous pouvez prendre de meilleures décisions au sujet de la prestation de services.

Afin d'obtenir des observations supplémentaires de la part des clients, nous avons aussi établi une ligne téléphonique sans frais (1-888-306-9991) et nous tiendrons régulièrement des consultations et des groupes de discussion.

Tenez un registre des services offerts:

- Utilisez le Système de gestion de la clientèle de WIN (anciennement, le Système de suivi de la clientèle) pour consigner les services qui ont été offerts et ceux qui en ont bénéficié. Ces données nous permettent d'identifier vos clients et de mener un sondage qui révèle la contribution de votre mission à leur succès. Si votre mission ne consigne pas les services qu'elle offre, les clients ne pourront pas nous faire part de ce qu'ils en pensent.
- Les inscriptions dans le Système de gestion de la clientèle serviront à établir un échantillon de clients à sonder. Si vous n'avez toujours pas entièrement accès à WIN, on vous demandera de dresser une liste de vos principaux clients pour les fins du sondage.

Lignes directrices visant les inscriptions dans le Système de gestion de la clientèle de WIN

1. Pour les besoins du sondage auprès des clients, vous devez inscrire les activités suivantes dans le Système de gestion de la clientèle de WIN :
 - les services que vous offrez aux clients canadiens, qu'ils soient en visite ou qu'ils résident dans le marché local, concernant l'exportation, l'investissement et les fonctions liées aux sciences et à la technologie;
 - les services que vous offrez aux clients canadiens qui vous ont téléphoné ou écrit, ayant d'abord étudié et choisi votre marché, pour obtenir des services relatifs à l'exportation, à l'investissement et aux fonctions liées aux sciences et à la technologie.
2. Vous trouverez peut-être utile de consigner les services fournis à d'autres groupes ou pour des activités autres que ce qui a été mentionné précédemment. Cependant, cette information n'est pertinente qu'à l'échelle locale et ne sera pas prise en considération par l'Administration centrale. Ces lignes directrices n'empêchent pas