



Alors, *quoi de neuf?*

Le personnel de l'Unité d'appui aux postes a animé des séances de formation sur la « Nouvelle approche » dans toutes les parties du monde. Nous avons reçu de nombreuses propositions pour l'adoption de lignes directrices nouvelles ou de modifications qui amélioreront le traitement des demandes quotidiennes de renseignements et le service offert à nos clients commerciaux. Consultez régulièrement le site Web Horizons pour vous tenir au courant des modifications en cours. Ces modifications porteront principalement sur des domaines prioritaires, dont les suivants :

- Lignes directrices sur les biens usagés, les foires et les missions commerciales et la concurrence canadienne.
- Lettres types pour des services supplémentaires, des renvois à EAT et des dénégations de responsabilité génériques quant à l'information fournie, etc.
- Nouveaux cas traités par l'Unité d'appui aux postes pour montrer la façon dont les lignes directrices sont appliquées.



Information sur les entreprises locales

« Comment ose-t-il demander des renseignements sur une entreprise qui ne figure pas déjà sur ma liste de contacts? »

Cela arrive, et cela arrivera peut-être de plus en plus souvent à l'avenir, lorsque les entreprises canadiennes effectuent leurs propres recherches (comme nous le leur demandons) ou rencontrent des entreprises étrangères à des foires commer-



• Le Service des délégués

Renseignements pour les visites

« J'avais effectué toutes mes recherches et communiqué avec mon agent de voyages pour préparer ma visite. Cependant, personne ne m'avait dit que pour que les réunions soient plus productives dans ce pays, il vaut mieux attendre que la Coupe du Monde de soccer soit terminée! »

Les renseignements pour les visites prennent la forme de renseignements et de conseils pratiques que vous donnez aux clients quant au moment approprié pour leur voyage et à son organisation. Votre rôle consiste à

<http://intranet.lb>