

APR 24 1997

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
BIBLIOTHÈQUE GÉNÉRALE DU MINISTÈRE

SERVICE

I N D U S T R I E S

Volume 1 Issue 2
February 1997

The Service Industries Newsletter

Following the positive response we received with the first issue of the Service Industries Newsletter, we're back with this second issue of tips to help services firms compete in Canada and abroad. This newsletter, brought to you by the Team Canada partnership of the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) and Industry Canada, has three goals: to let Canadians know about the contribution of the service sector to Canada; to give services firms information that would be useful to their domestic and international transactions; and to help engender a common identity among Canadian service firms.

So, Where Are You Going To Find Financing? EDC May Be The Answer

Congratulations! You've done all your homework before going abroad...you've established your profile in the target market...and now you have just clinched your first contract. Great. But, now you need money to finance the deal and some sort of protection against non-payment. EDC can help. EDC (Export Development Corporation) is a federal Crown Corporation which provides a full range of financial services to assist Canadian exporters of all sizes and from all sectors - including services.

First, insurance: EDC provides export credit insurance that is fully available to services firms, from small one person offices to large multinational firms. With this insurance, you can be protected against 90%

of a loss if your foreign buyers don't pay. And here's a bonus: you can often use the EDC security to get working capital from your bank.

Second, financing: EDC can offer financing for foreign buyers of Canadian services related to capital projects and training, as well as some other services. The *pre-sales benefit*: the service can help improve your competitive position by providing your foreign customer with financing along with your sales package. The *post-sales benefit*: EDC will generally finance up to 85% of the Canadian service, will pay the exporter cash and take care of the loan repayments from the foreign buyers. The *post-delivery benefit*: EDC also offers performance security insurance and

guarantees to protect exporters against wrongful calls on bank guarantees and to protect the banks against rightful and wrongful calls on bank guarantees.

Where to get help: Services firms seeking assistance from EDC can contact the Emerging Exporters Team at 1-800-575-4422. This team, set up to help companies with annual export sales of less than \$1 million, assists smaller firms by providing quick decisions and eliminating red tape. The specialists on the Team can take applications for EDC services directly over the phone in as little as 15 minutes.

Our Feature Web Site

A regular corner featuring WEB sites of particular interest to Services Exporters.
Position Yourself Strategisly: For the umpteenth time you decide to get on the Net to find business-related information. You plug in a few key words into a well-known search engine and, lo and behold, the search results in 104,561 hits. Even if you should want to waste your billable hours going through all these hits, 99% will probably be completely unrelated to anything you're interested in.

Here's an alternative: consider using *Strategis*. *Strategis* is Canada's largest business Web site, providing easy, well organized access to Industry Canada's information resources including: 60,000 reports, 500,000 pages of searchable text, two gigabytes of statistical data, and hot links to other key business web sites.

Strategis can be accessed at
<http://strategis.ic.gc.ca>

Have you passed the "Elevator Test" ?

Consider the following scenario: you get on an elevator while meeting potential clients in a new market. A hot new business prospect gets on as well and asks you what kind of service you provide. If you are like most of us, chances are you may have reached your destination before she fully understands what you do. Sometimes, it can be hard to be succinct when you're put on the spot!

For services firms, the ability to communicate clearly and quickly (in 25 words or less) what your firm does, why clients should buy from you and what distinguishes you from your competitors could make or break a new business encounter. Think about it and take the elevator test today!

Want to find out more about services exporting in general? The elevator test and thousands of other interactive pages of information on exporting your services can be found on *Take a World View...Export your Services*. This user-friendly software, a joint effort of the Department of Foreign Affairs and International Trade, Industry Canada, and the private sector, puts all the information you need to know about exporting services at your fingertips.

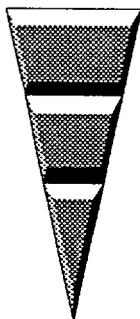
To order your copy, call the Canada Communications Group at 819-956-4800. For Visa or Mastercard fax orders only, contact: 800-565-7757. Cost is \$49.95, plus GST and shipping and handling.

Services Marketing Spotlight

A little corner devoted to marketing services overseas

Compared to marketing goods, marketing services is as different as apples and oranges. Put it this way: you can kick the tires of a new car and take it for a test drive, but you certainly can't do the same for a new service! When you're marketing services, you're basically marketing an intangible. For this issue, we would like to leave you with the five golden rules for marketing services abroad:

- Ⓡ Build profile and credibility in target markets;
- Ⓡ Consider partnering;
- Ⓡ Cultural considerations are key for services firms;
- Ⓡ Create clients by building relationships
- Ⓡ Ensure promotional materials are world class.



Department of Foreign Affairs and International Trade



Industry Canada

This is a joint newsletter of the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) and Industry Canada. We gladly welcome feedback, success stories and any experience you would like to share that has facilitated the export of your service. Fax us at 613-996-1225. For general information, contact the InfoCentre at 800-267-8376 (in Ottawa 944-4000)



INDUSTRIES DE SERVICE



Volume 1 n° 2
février 1997

Le bulletin des Industries de service

Suite à la réaction positive au premier numéro du bulletin des Industries de service, nous vous offrons cette deuxième série de tuyaux visant à aider votre entreprise de services à soutenir la concurrence au pays et à l'étranger. Ce bulletin, qui vous est offert conjointement par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et par Industrie Canada, a trois objectifs : faire connaître aux Canadiens la contribution que le secteur des services apporte à l'économie canadienne; donner aux entreprises de services de l'information susceptible de faciliter leurs transactions au pays et avec l'étranger; et susciter une identité commune entre les entreprises canadiennes de services.

Et où allez-vous trouver du financement? La SEE pourrait être la réponse

Élicitations! Vous vous êtes préparé avant de vous lancer à l'étranger, vous avez établi votre profil sur le marché cible, et vous venez de décrocher votre premier contrat. Fantastique! Mais il vous faut maintenant de l'argent pour financer la transaction, et une certaine protection contre le non-paiement. La SEE peut vous aider. La SEE (Société pour l'expansion des exportations) est une société d'État qui fournit toute une gamme de services financiers pour aider les entreprises exportatrices canadiennes - y compris celles de services.

Assurance : la SEE fournit une assurance-crédit à l'exportation dont peuvent se prévaloir les entreprises de services, qu'il s'agisse de petits bureaux d'une seule personne ou de grandes firmes multinationales.

Cette assurance vous protège contre 90% des pertes subies si votre acheteur étranger ne paie pas. Autre avantage, vous pouvez souvent utiliser la garantie de la SEE pour obtenir des fonds de roulement de votre banque.

Financement : la SEE peut offrir un financement aux acheteurs étrangers de services canadiens liés à des projets d'immobilisations et à des activités de formation, ainsi qu'aux acheteurs de certains autres services. *L'avantage avant-vente* : le service peut vous aider à améliorer votre position concurrentielle en assortissant votre vente d'un mode de financement. *L'avantage après-vente* : la SEE finance généralement jusqu'à 85% du service canadien; elle paie l'exportateur en espèces et s'occupe des remboursements d'emprunt

par l'acheteur étranger. *L'avantage après-fourniture* : la SEE offre aussi une assurance et une garantie-caution de bonne fin pour protéger l'exportateur contre l'appel injustifié de garanties bancaires et pour protéger les banques contre les appels justifiés et injustifiés de garanties bancaires.

Où obtenir de l'aide : les entreprises de services qui souhaitent obtenir une aide de la SEE peuvent contacter l'Équipe des exportateurs en essor au 800-575-4422. L'Équipe, qui a été établie pour aider les sociétés exportant pour moins de 1 million \$ par année, peuvent prendre directement par téléphone, les demandes de services de la SEE. Le tout prend aussi peu que 15 minutes.

Notre site web vedette

Une chronique régulière mettant en vedette les sites web intéressant plus particulièrement les exportateurs de services.

Positionnez -vous stratégiquement : Pour la énième fois, vous décidez d'entrer sur le Net pour trouver de l'information pertinente. Vous tapez quelques mots clés dans un outil de recherche bien connu et, surprise, la recherche produit 104 561 occurrences! Même si vous acceptez de gaspiller vos heures facturables à toutes les consulter, 99 % de ces occurrences n'auront probablement aucun rapport avec ce qui vous intéresse vraiment. Comme solution de rechange, songez à utiliser *Strategis*. *Strategis* est le plus grand site web commercial au Canada. Il offre un accès facile et bien structuré aux ressources d'information d'Industrie Canada, soit : 60 000 rapports, 500 000 pages de texte consultables par recherche, et des liens avec d'autres sites web commerciaux. On peut accéder à *Strategis* à <http://strategis.ic.gc.ca>

Avez-vous réussi le « test de l'ascenseur »?

Envisagez le scénario suivant : vous prenez l'ascenseur pour vous rendre au bureau d'un client potentiel sur un nouveau marché. Un prospect fort attirant prend l'ascenseur avec vous et vous demande quel type de service vous fournissez. Si vous êtes comme la plupart d'entre nous, il y a de bonnes chances que vous arriviez à destination avant d'avoir pu faire bien comprendre ce que vous faites.

La capacité d'expliquer clairement et rapidement (en 25 mots ou moins) ce que fait votre entreprise de services, pourquoi les clients devraient acheter de vous et ce qui vous distingue de vos concurrents peut faire toute la différence dans un nouveau contact d'affaires. Pensez-y et faites le test de l'ascenseur aujourd'hui.

Vous voulez en savoir plus sur l'exportation de services en général? Le test de l'ascenseur et des milliers de pages interactives d'information sur l'exportation de vos services peuvent être trouvés dans *Une approche mondiale...Exportez vos services*. Ce logiciel d'utilisation facile développé conjointement par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Industrie Canada et le secteur privé, vous offre, toute l'information nécessaire pour exporter vos services.

Pour commander votre copie du logiciel, veuillez appeler le Groupe Communication Canada au 819-956-4800. Pour les commandes par téléc. payables avec Visa/Mastercard, composer le 800-565-7757. Le coût est de 49,95 \$, plus TPS, frais d'expédition et manutention.

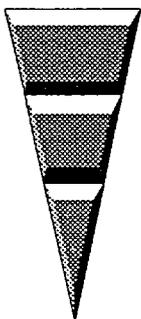
Le marketing des services...

Une brève chronique consacrée au marketing de services à l'étranger

Le marketing des services est fort différent du marketing des produits. Nous parlons pour ainsi dire de pommes et d'oranges. En d'autres mots, vous pouvez donner un coup de pied sur les pneus d'une nouvelle voiture mais vous ne pouvez certainement pas faire la même chose avec un nouveau service! Lorsque vous commercialisez un service, vous commercialisez essentiellement un intangible.

Dans ce numéro, nous vous suggérons cinq règles d'or du marketing de services à l'étranger:

- Ⓡ Établissez votre profil et votre crédibilité sur le marché cible;
- Ⓡ Rappelez-vous que les facteurs culturels ont une importance cruciale;
- Ⓡ Envisagez un partenariat;
- Ⓡ Assurez-vous que votre matériel promotionnel est de 1^{ère} qualité;
- Ⓡ Créer une clientèle en établissant des relations.



Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international



Industrie Canada

Ce bulletin est publié conjointement par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) et par Industrie Canada. Veuillez nous faire part de vos réactions, de vos succès et de toute expérience que vous aimeriez partager et qui a facilité l'exportation de votre service. Notre numéro de télécopieur est le 613-996-1225. Pour de l'information générale, veuillez appeler l'InfoCentre au 800-267-8376 (à Ottawa 944-4000).

