

De muligheder, som repræsentationerne peger på, danner sammen med en vurdering af virksomhedernes prioriteringer og kapacitet basis for planlægningen af de kommende års kollektive eksportfremstød. Det sker i et tæt samarbejde mellem Udenrigsministeriet, Erhvervsministeriet, Landbrugs- og Fiskeriministeriet, Det danske Handelskammer, Dansk Industri, Håndværksrådet og Landbrugsraadet og de udpegede sektorer offentliggøres i pjecen »Markedsprioritering«.

Kortlægningen af afsætningsmulighederne på markederne danner ligeledes grundlag for udarbejdelse af regionale handlingsplaner for den kollektive eksportfremmeindsats. Der er således allerede etableret handlingsplaner for indsatsen i de kommende år for Asien, Latinamerika og Mellemøsten/Nordafrika.

Erfaringerne med de hidtidige handlingsplaner er gode. For Asiens vedkommende blev 80% af de planlagte aktiviteter i første år gennemført.

#### *Løbende udvikling og evaluering af eksportfremmeindsatsen*

For at sikre at eksportfremmeindsatsen rammer rigtigt, må der løbende omprioriteres i ressourcerne sammensætning, herunder eksportmedarbejdernes specialiseringsgrad og ressourcerne geografiske fordeling.

I 1995 steg danske virksomheders anvendelse af udenrigstjenestens kommercielle rådgivning med hele 25%. Den markant stigende efterspørgsel er fortsat i den forløbne del af 1996. Det tyder på en god overensstemmelse mellem udenrigstjenestens indsats, herunder styrkelsen af ressourceindsatsen på vækstmarkederne, og virksomhedernes behov.

Dette billede bekræftes af den seneste (maj 1996) eksterne brugerundersøgelse af Kasper Vilstrup, der viser en generelt positiv vurdering af udenrigstjenesten. Samtidigt er kendskabet til og brugen af vores eksportfremmeydelser steget i forhold til 1990-undersøgelsen.

Regeringens beslutning i 1994 om at udsende de 10 sektoreksperter ansat på åremålsbasis har vist sig at være rigtig. Hensigten med ordningen var, på udvalgte markeder, at kunne tilbyde virksomhederne en mere dybtgående rådgivning om specielt interessante sektorer som miljø, energi, sundhed og agroindustri.

En midtvejsevaluering (ligeledes ved Kasper Vilstrup) af sektoreksperterordningen, foretaget i foråret 1996, har vist, at ordningen imødekom et stort behov hos virksomhederne. 93% af de

virksomheder, der har brugt ordningen, har været tilfredse og 75% angav, at sektoreksperternes rådgivning i stor udstrækning har påvirket den pågældende virksomheds dispositioner. Også teknologiattaché-ordningen, der omfatter tre attachéer, har ifølge en uafhængig evaluering været en succes.

På baggrund af de positive resultater med specialiseret rådgivning forudses det, at der vil blive lagt øget vægt på at kunne tilbyde denne type ydelser, som supplement til den generelle kommercielle rådgivning.

#### *Kvalitets- og produktivitetsudviklingsenhed (Flying Squad)*

Der er løbende behov for at sikre et højt og ensartet kvalitets- og effektivitetsniveau i eksportfremmearbejdet.

Udenrigstjenesten har i 1996 udarbejdet et kvalitetssikringssystem, der skal bidrage til at sikre en høj grad af brugertilfredshed og højere effektivitet i eksportfremmearbejdet.

Mere specifikt er det formålet:

- At eksportvirksomhederne skal få en ensartet oplevelse af kvaliteten i serviceydelserne, uanset hvor i det globale net af repræsentationer ydelsen efterspørges
- At opfylde de forventninger eksportvirksomhederne har til tjenestens ydelser
- At sætte fokus på anvendte procedurer og kvalitetsstandarder for de enkelte opgaver med henblik på at finde, evt. forbedre og dernæst udbrede bedste fremgangsmåder.

En nyoprettet kvalitets- og produktivitetsenhed har ansvaret for gennemførelsen af kvalitetssikring og fortsat effektivisering af eksportfremmearbejdet. Den skal samle de bedste fremgangsmåder for aktiviteter og produkter i eksportfremmearbejdet og dermed støtte og inspirere i eksportfremmearbejdet.

Der er ligeledes iværksat et mere omfattende efteruddannelsesprogram for handelsmedarbejdere. Det skal også ses som et led i den videreudvikling af den faglige specialisering, som i høj grad er på den personalepolitiske dagsorden. Der er næppe tvivl om, at en kvalificeret rådgivning af virksomhederne kræver en større grad af specialisering, også blandt fastansatte medarbejdere i eksportfremmearbejdet.

#### *Øststøtteordningerne*

I 1996 er der afsat i alt ca. 1.130 mio. kr. til den bilaterale øststøtteindsats. Hertil kommer den danske andel af forskellige multilaterale ordnin-