

# LA RELATION ENTRE VOUS ET VOS FOURNISSEURS DE SERVICES : Une question de fidélité

*Pour perpétuer la santé et la continuité de l'entreprise, il est indispensable d'avoir une relation de fidélité avec ses fournisseurs de produits et services. La raison en est bien simple. Vous aurez à travailler avec eux régulièrement et si la confiance n'y est pas, le degré de surveillance deviendra infernal, difficile à vivre et le contrat qui vous lie risque d'être éprouvant. Cela sous-entend que le choix de ses fournisseurs est un exercice sérieux et qu'il faut y mettre le temps nécessaire.*

Même dans notre vie personnelle, nous sommes confrontés à faire un choix de fournisseurs. Ce qui diffère, c'est que lorsque nous ne sommes pas satisfaits des produits, du service ou des prix du boucher, de l'épicier ou du plombier, on peut en changer sans difficulté parce que nous n'avons pas de contrat qui nous attache à eux, hormis la relation quasi amicale créée au fil du temps.

## **Critères de sélection en entreprise**

En affaires, il faut respecter certaines étapes avant de faire un choix final car il implique dans bien des cas un investissement considérable de votre part. Partons du principe que vous savez exactement quels sont vos besoins. Dressez la liste des fournisseurs susceptibles de répondre à vos exigences. Si vous ne les connaissez pas, informez-vous auprès d'associations professionnelles, de vos collègues, de sites de références Internet ou de la presse spécialisée afin de connaître les conditions et les prix du marché pour le type de produits et services requis. Établissez des critères pour mesurer le rendement et l'efficacité des aspirants que vous contacterez et rencontrerez afin de voir avec qui vous avez des atomes crochus.

La vitesse de réaction d'un fournisseur est importante. Répond-il rapidement à votre invitation à le rencontrer, vos communications avec lui sont-elles claires, prend-il au sérieux vos objectifs, vos besoins, vos attentes et vos échéanciers? Accepte-t-il que vous fassiez une vérification de ses références auprès de ses clients? Accepte-t-il de vous faire une démonstration d'une application de services?

## **Examiner toutes les conditions d'affaires**

Cherchez des fournisseurs axés sur un bon service à la clientèle, qui ont une réputation irréprochable et des compétences éprouvées. Ensuite, examinez les conditions d'affaires comme le prix, la qualité du produit ou service, les conditions de règlement, la régularité et la qualité du contact et les facilités d'échanges en cas d'erreur.

N'oubliez pas que vous êtes un client pour vos fournisseurs. Gardez une trace de tous vos contacts, rencontres et des échanges, ils pourront vous servir éventuellement.

## **Le contrat**

La dernière étape, lorsque votre choix est fait, consiste à définir par contrat les éléments officiels et juridiques. Nulle entreprise n'est tenue d'accepter le contrat type d'un fournisseur. Vous pouvez vous en inspirer toutefois. Il est important de bien définir et de détailler en termes clairs les rôles et responsabilités de chacune des parties, d'y inscrire vos attentes, les modalités de renégociation du contrat sur une base annuelle et les procédures de résiliation pour les deux parties en cas d'incompatibilité.

Soyez certains que vos fournisseurs de produits et services veulent être traités comme vous désirez l'être. S'il vous arrivait de traverser des difficultés, vous pourriez compter sur eux car ils seront sensibles à ce qui vous arrive.

**Danielle Coulombe, PCC**

Coach professionnelle et d'affaires

**514.770.3818**

danielle@coulombecoach.com

www.coulombecoach.com