

Synthèse Chefs en ligne

La relation avec mes fournisseurs

- Comment entretenir de bonnes relations?
- Quels sont les pièges à éviter?
- Pratiques innovatrices?

Comment entretenir de bonnes relations avec ses fournisseurs?

Établir et entretenir de bonnes relations avec ses fournisseurs ne peut pas se faire sans effort. Il vous faut créer une situation où vous vous serez assurés d'être bien servi et où le fournisseur se sentira également protégé.

Voici les points marquant de ce sondage fait auprès des membres branchés à « Chefs en ligne. »

1. Soyez clair!

Les problèmes rencontrés avec les fournisseurs sont souvent dus à une mauvaise communication entre les deux partis.

Une communication claire, voire transparente, et continue est sans aucun doute l'un des éléments les plus importants à considérer dans l'établissement d'une bonne relation avec ses fournisseurs.

Communication = Relation

Dites clairement ce que vous voulez et ce que vous ne voulez pas en terme de :

- qualité du produit
- volume d'achat
- délai de livraison
- vos attentes
- vos problèmes
- les soucis de vos clients

Établissez des règles claires dès le début de votre relation d'affaires avec le fournisseur et maintenez-les. Si des changements s'imposent en cours de route, discutez-en ouvertement avec ce dernier. Une grande transparence peut suffire à créer une belle relation. Ne réservez jamais de mauvaise surprise à vos fournisseurs.

Il en va de même si vous n'êtes pas satisfaits du produit, du service, de la livraison, des délais ou de tout autre chose; avisez-le sans délai. Discutez-en avec lui avec respect et laissez-lui la chance de corriger la situation !

Informez-le avant de changer ou d'appliquer une nouvelle mesure. Ne passez pas sous silence ce qui pourrait lui faire perdre votre confiance.

2. Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas qu'on te fasse!

Traitez vos fournisseurs comme vous voulez que vos clients vous traitent !

Voilà un autre point important ressorti de ce sondage.

Votre position d'acheteur ne doit pas faire en sorte que vous traitiez moins bien vos fournisseurs que vos clients. Il faut s'organiser pour être un bon client ! Traitez les gens avec respect. La politesse et la délicatesse sont indispensables pour établir et préserver ces relations d'affaires, sans pour autant en amoindrir la vérité ou la réalité.



Respectez votre fournisseur et accordez-lui de l'importance. Mise sur une relation Gagnant-Gagnant!

Relation Gagnant-Gagnant :

Considérez vos fournisseurs comme des partenaires ! Cette approche solidifie la relation d'affaire et elle doit être entretenue régulièrement.

Pour une bonne entente, les deux partis doivent être satisfaits et chacun doit y trouver son profit.

3. Soyez franc, dites la vérité!

Soyez franc, juste et honnête avec vos fournisseurs, que ce soit au niveau des négociations de prix ou à tout autre niveau ! Ne tentez jamais de faire payer vos erreurs à vos fournisseurs et ne payer pas à leur place s'ils sont en erreur. Soyez impartial !

Ne trahissez pas votre parole même pour un gain substantiel et évitez le marchandage excessif !

Vous bâtirez ainsi une relation de confiance basée sur les réalités, en toute franchise et en toute simplicité !

4. Respectez les termes de paiement!

Un autre facteur contribuant au succès d'une relation saine avec ses fournisseurs est sans l'ombre d'un doute le respect des délais de paiement.

Il est donc important, si vous n'acquitez pas vos factures dans les délais prévus, de les aviser avant de changer ou d'appliquer cette mesure. Faute avouée est à moitié pardonnée...

Certains membres nous ont même confié que le fait de payer rapidement leurs fournisseurs leur garantissait leur écoute pour d'autres demandes. Cela fait grandir le sentiment de confiance!

5. La confiance!

Créer un climat de confiance entre les deux partis est aussi un autre élément important d'une belle relation client-fournisseur et c'est en respectant tous

les points que nous avons énumérés ci-haut que la confiance peut s'établir.

Ne misez pas sur le court terme au détriment de la confiance !

6. Mettez vos ententes par écrit!

Des contrats clairs et souples basés sur le partenariat, en terme de qualité des produits et/ou services, livrables, coûts, délais, livraison, pénalités, etc., assureront la qualité de la relation avec vos fournisseurs !

Mettez également vos commandes par écrit et n'hésitez pas à y inclure tous les détails importants à respecter.

** Vous pouvez vous procurer un modèle de contrat d'approvisionnement sur le site Internet de la firme Edilex (partenaire du Groupement) à l'adresse suivante :*

<http://www.edilex.com>

Sous les rubriques :

1. Modèles de contrats
2. Non abonnés
3. Approvisionnement et production,
4. Octroi de la commande

7. La fidélité!

Un autre point ressortant à quelques reprises dans ce sondage est la fidélité.

Nos membres nous ont dit qu'être le plus fidèle possible à leur fournisseur contribuait grandement à la qualité de la relation avec le fournisseur.

Autres facteurs de succès énoncés

- ✓ Communiquer avec la même personne chez votre fournisseur rend la relation plus personnalisée et efficace.
- ✓ Procéder à une évaluation des fournisseurs (notez les points forts et faibles, bons et mauvais coups, etc.).



- ✓ Utiliser les fournisseurs dans leur force, ce dans quoi ils sont bons !
- ✓ Prévoyez plus d'un fournisseur par produit afin de prévenir les situations qui pourraient nuire à l'entreprise.
- ✓ Faites affaire avec des fournisseurs qui vous sont référés par un partenaire d'affaire.
- ✓ Suivi, suivi et encore du suivi !

Quelques pièges à éviter

Comme vous pourrez certainement vous en douter, les principaux pièges à éviter parmi les réponses obtenues sont, à l'inverse des facteurs de succès, le :

1. manque de communication
2. manque de respect
3. vouloir gagner à tout prix
4. manque de franchise et d'honnêteté
5. ne pas payer dans les termes prévus
6. manque de confiance
7. aucune entente écrite

Quelques autres pièges intéressants sont tout de même ressortis :

- ✓ Les représentants ne sont pas toujours le reflet exact du fournisseur.
- ✓ Devenir trop ami avec le fournisseur.
- ✓ Demander des faveurs en affaires – ne demandez pas à vos fournisseurs de subventionner vos activités sociales ni de payer pour de la publicité.

Pratiques innovatrices

À la lecture des réponses de nos membres, nous avons relevé des pratiques que nous pourrions qualifier innovantes !

1. Impliquer le fournisseur dans le processus qualité de l'entreprise:

«Nous nous servons du système ISO pour impliquer nos fournisseurs dans notre démarche qualité en leur faisant valoir qu'avec leur

implication, nous serons en mesure d'améliorer notre service et que cette démarche peut certainement les aider à améliorer leur propre efficacité. Cette démarche nous a permis de développer des liens durables et beaucoup de complicité avec nos fournisseurs. »

Dans le cas d'un fournisseur important et auquel nous avons confiance, nous l'avons intégré dans un Kaizen. Cette approche permet au fournisseur de comprendre parfaitement notre fonctionnement et de devenir beaucoup plus efficace à long terme.

2. Donner du feedback :

« Nous offrons à nos fournisseurs du « feedback » tant positif que négatif :

- *Rapport mensuel de livraison à temps (ce qui a contribué à améliorer nos temps de livraison).*
- *Lors des expositions de nos fournisseurs, nous en profitons pour discuter de leur service, de la qualité de leur produit sans oublier les critiques positives.*

Le service Chefs en ligne tient à remercier chaleureusement les 24 membres qui ont participé à l'élaboration de cette synthèse en nous partageant leur « comment faire ».

Nous remercions également les partenaires Groupement suivants qui ont partagé gratuitement avec nous leurs savoirs et leurs conseils :

- Marie-Claude Gévry de RCGT
- Pierre Boies de DG-Maestro
- Denis Perras de Vision Stratégique Optimum
- Robert Deshaies de G4 Solutions
- Jean-Jacques Laliberté de Leadership & Performance

