



## Qualité des relations : La clé des réussites et échecs

Le terme « relation » est tellement vaste... internes ex : hiérarchiques, fonctionnelles ; ou externes ex : Clients-fournisseurs et autres partenaires, administrations...

Donc ne pouvant être exhaustif, nous choisissons de soumettre des sujets, en mode [brainstorming](#), pour favoriser l'émergence des bonnes pratiques. Mais propres à chacun car il n'y a pas qu'une solution et c'est ce qui fait l'originalité de nos organisations et de ceux qui les animent.

Bien que nombre de personnes pensent que le problème vient toujours des autres, même quand c'est vrai il est toujours profitable de savoir la part que l'on peut prendre pour éviter ces problèmes ou les transformer en solutions et opportunités...

Là encore il s'agit de collaboratif. En effet, c'est le degré d'altérité et nos pratiques de communication qui feront la différence !

### Observations génériques :

En interne : Eviter d'être le réceptacle des problèmes, de vos collaborateurs ou de votre hiérarchie, en passant trop de votre temps à tenter de les résoudre, comme le montre l'[effet de singe](#).

Il est cependant primordial de ne pas se couper de son entourage, ni de ses partenaires, notamment en s'inspirant de la pratique « [Gemba walk](#) ». Il est non seulement important de rester à leur écoute, mais aussi de surveiller les évolutions de leurs comportements. Vous pouvez par exemple mieux appréhender un contexte grâce à la [méthode des 5 pourquoi](#).

En matière commerciale une meilleure qualité des relations aide toujours à bien utiliser le [Score d'appétence](#) et [Taux d'attrition](#) pour enrayer les comportements [abandonnistes](#). Quand on sait qu'en moyenne le poste client c'est 40% du bilan il est indispensable d'avoir des actions bien structurées, relatives à ceux-ci. Exemple en instaurant une pratique « [Profil payeur](#) » ou plus généralement « [Points de risque](#) ». Ainsi, tout en améliorant la qualité de nos relances, nous résolvons mieux et plus vite nos litiges et réduisons nos dysfonctionnements internes. Ces trois actions cumulées représentent des enjeux considérables tant en terme de trésorerie que de charges administratives et d'image de marque+++

La qualité des relations avec nos fournisseurs est tout aussi importante... puisque nous sommes celui de nos clients il devrait être aisé de performer en ce domaine : Ne faisons pas à autrui ce que nous ne voudrions pas que l'on nous fit = CQFD.

Et rappelons-nous que certaines exigences sont des atouts et pas seulement des contraintes ex :

- Adopter des pratiques responsables et le faire savoir ex : [Norme ISO 26000 et RSE](#) ;
- Dans vos contrats une pratique de type « [MARC](#) – Mode Alternatif de Résolution des Conflits » peut s'avérer déterminante si elle a été bien introduite, négociée, en amont.

Les outils : Comme dans tous les métiers, c'est primordial :

Le [CRM](#) c'est parfois trop limité... ne sommes nous pas tous «client» des autres en interne et externe ? Les managers de projet ont déjà intégré cette perception dans leur gestion des [parties prenantes](#). D'autres managers sont déjà passés à des outils de type « [XRM](#) » sans oublier les atouts des applications de « [GEIDE](#) » nouvelle génération.

Mais surtout les comportements évoluent avec les outils donc les technologies et dans ce domaine il est difficile de savoir qui à commencé, comme pour l'œuf et la poule. En tout état de cause il est impératif de s'adapter et surtout de profiter des évolutions. Pour exemple voir l'excellent [article](#) diffusé par Info DSI : « Relation client : La technologie au service d'une belle expérience ».

Grâce aux synergies de l'association nous vous invitons à découvrir certaines pratiques et spécialités :

- [Choisir en Confiance](#) : Association qui a mis en place un système de labellisations relatives à la qualité des relations commerciales...

- Connaissez-vous le concept « [Proposal Management](#) » ? Là aussi il y a de quoi prendre quelques idées pour optimiser nos propositions commerciales. C'est à la fois du bon sens, de la communication et du management de contrats...

- CDAF, en partenariat avec PeaK, Thésame, organise le 28/11 en Rhône-Alpes le « [Forum du collaboratif](#) » qui traitera de la qualité de la collaboration clients / fournisseurs

Nous espérons qu'avec ces quelques repères, jetés pêle-mêle, nous nous entraiderons mutuellement à trouver les solutions qui conviennent à chacun. En effet, il est toujours moins coûteux d'anticiper car prévenir c'est guérir. Voilà une façon de pratiquer l'[amélioration continue](#) et la [conduite du changement](#), pour assurer la qualité de vos produits et services tout en favorisant l'innovation salvatrice surtout dans les périodes difficiles.

Collaborativement votre  
La Rédaction le, 04/11/13 - DG