

---

Les mots pour le dire : « Nous allons jusqu'au bout de nos souffrances ». Les clients apprécient souvent qu'un fournisseur en difficulté s'exprime ainsi. Ont-ils raison ?

14-10-2010

avec

-

Quand un fournisseur se trouve en défaut devant son client, cela arrive : problèmes de délais, de qualité, de faisabilité, voire de budget.

-

Souvent, le fournisseur cherche à reporter ou du moins à partager la responsabilité avec le client.

-

D'où : interminables réunions précontentieuses ; analyse du cahier des charges, états d'avancement et autres comptes-rendus.

-

Pendant ce temps, on est au point mort, ou presque.

-

Autre formule, qui fonctionne : le fournisseur déclare embêlé au client ; il ira, quoi qu'il arrive, jusqu'au bout de ses souffrances, parce que tels sont la culture et le sens de l'honneur de sa maison.

-

Un fois dépassée l'ironie du client (et ma souffrance à moi-même ?), le fait de séparer l'engagement opérationnel de l'inévitable négociation financière simplifie tout.

-

Avec un slogan tel Nous allons jusqu'au bout de nos souffrances, les commerciaux savent qu'ils peuvent compter sur la production et donnent le meilleur.

-

Les clients s'en souviennent.

-

Le fournisseur, s'il a les moyens de tenir, en sort renforcé.