

avec vos clients internes ?



**Par Olivier Wajnsztok,
Directeur Associé, AgileBuyer,
olivier.wa@agilebuyer.com**

COMMENT GÉREZ-VOUS LES RELATIONS AVEC VOS CLIENTS INTERNES? PENSEZ-VOUS AVOIR LES QUALITÉS NÉCESSAIRES POUR AVOIR DES COLLABORATIONS DE BONNE QUALITÉ ? CE PETIT TEST VOUS PERMETTRA DE FAIRE LE POINT SUR LA QUALITÉ DE VOS RELATIONS AVEC VOS PRESCRIPTEURS. OSEZ VOUS CONFRONTER À CE TEST.

1 Vous avez une réunion prévue avec un fournisseur et votre prescripteur interne, comment organisez-vous cette réunion :

- Vous lui demandez de vous appeler une fois la revue technique réalisée.
- ★ Vous convenez d'une répartition des rôles et de signes discrets pour mener la discussion.
- Vous ne convenez de rien, vous improviserez sur le coup: vous avez suffisamment d'expérience pour ça.

2 Vous partez en audit fournisseur avec vos prescripteurs :

- ★ Vous organisez un co-voiturage et vous alternerez de conducteur pour plus de sécurité.
- Vous partez la veille au soir pour profiter des joies de la gastronomie locale.
- Vous donnez rendez-vous à votre collaborateur à une heure précise et insistez pour qu'il soit ponctuel.

3 À la cantine :

- Acheteurs et clients internes déjeunent ensemble dans une bonne ambiance de franche camaraderie.
- Vous mangez tout seul : cela vous permet de faire un break
- ★ Acheteurs et clients internes déjeunent ensemble de temps à autre, et c'est d'ailleurs une aubaine pour se taquiner gentiment.



4 Un ingénieur « vieux de la vieille » part à la retraite, vous préférez :

- Que le service Achat se cotise et lui paie un tablier « Emmerdeur en chef ».
- Ne pas prendre votre portefeuille avec vous jusqu'au pot de départ.
- ★ Participer avec les collègues de son service et lui offrir une thalasso à Carnac.

5 Arrive l'évaluation de fin d'année, vous avez réussi à tenir vos objectifs :

- Malgré ces clients internes qui veulent toujours « la Rolls ».
- Difficilement. Serait-il possible que les clients internes aient également des objectifs économiques ?
- ★ En trouvant de super gains technico-économiques.

6 Votre prescripteur demande une modification au fournisseur la veille du lancement des échantillons initiaux ou des bons à tirer :

★ Vous êtes furieux. Vous écrivez un mail complet à l'ensemble des parties concernées décrivant l'ensemble des impacts liés à cette modification.

■ Vous êtes furieux et demandez à votre responsable de contacter son alter égo dans le service concerné.

● Pas de problème, il le fallait. C'est d'ailleurs vous qui avez écrit le mail au fournisseur.

7 La salle de réunion que vous avez réservée est occupée par le directeur général :

● En attendant vous allez prendre un café avec votre binôme.

■ Vous rentrez dans la salle : les règles c'est fait pour tout le monde.

★ Tiens, si on en profitait pour faire le point sur le dossier Durand.

8 Lors du match de foot Achat-Bureau d'études, vous seriez :

■ Un avant centre tête.

● Un ailier un peu fou fou.

★ Un Stoppeur pas très technique mais bien présent.

9 Vous n'êtes pas d'accord avec le prescripteur sur le choix du fournisseur.

● OK pour cette fois mais la prochaine c'est moi qui décide.

■ On présente chacun nos arguments et nos chefs prendront leurs responsabilités.

★ On prépare ensemble une présentation livrant les différentes alternatives.

10 Le contrat est prêt, il ne reste plus qu'un problème de garantie importante aux yeux de votre prescripteur :

● Vous lui rappelez qu'il vous doit un service et que ce serait bien, justement d'oublier cette histoire de garantie.

★ Vous rédigez avec votre client interne une note explicative sur la nécessité de cette garantie.

■ Vous vous retenez de ne pas lui faire manger sa garantie.

11 Votre client interne est un débutant tout juste sorti des études.

■ « Chouette je vais pouvoir en faire ce que je veux, Il va voir qui c'est Raoul! ».

★ « Autant lui expliquer clairement comment ça se passe. Pourquoi pas m'en faire un futur allié ».

● « Il a l'air sympa. Faut que je l'intègre à ma mailing liste de blagues Power Point ».

12 Votre Client interne n'a pas la réponse à votre question urgente :

★ « On appelle qui tu veux ensemble mais il me faut ma réponse dans moins d'une heure ».

■ « C'est toujours la même chose : Si t'as besoin de rien demande-moi ».

● « Pas grave, je me débrouillerai bien ».

13 Vendredi, 18h00, Durand votre client interne ne décroche pas :

★ Vous notez sur votre TO DO LIST de ne pas oublier d'appeler Durand lundi matin.

■ Vous soupirez et vous demandez s'il a pris son après-midi ?

● Vous vous frottez les mains et courrez pour aller lui jouer un tour dont vous avez le secret.

14 Lundi Matin, Durand est en retard car sa fille est malade

■ Vous pestez contre les RH qui embauchent des gens qui ont des enfants.

● Vous êtes déçu de ne pas voir sa réaction à la plaisanterie que vous lui avez faite vendredi dernier.

★ Vous appelez son collègue pour voir s'il peut vous renseigner.

Les résultats

Vous êtes Trop sympa

Majorités de ●

« Carrement méchant, jamais content » chantait Alain Souchon et cela pourrait être votre hymne. Vous considérez vos collègues comme des bons à rien. Vous n'avez pas une très haute opinion/estime de vos collègues. Du travail en équipe peuvent naître les actions les plus efficaces.

Vous êtes un Ours

Majorités de ■

Vous avez tout compris à la relation avec vos clients internes et vous en tirez le meilleur. Vous êtes dans une relation professionnelle équilibrée et de qualité. Vous consacrez votre énergie à vos résultats et rien ne vient parasiter vos actions.

Vous êtes un Bon pro

Majorités de ★

15 Vous mettez en place la première enchère inversée jamais réalisée dans l'entreprise :

● Vous réservez la plus grande salle et organisez en marge de l'enchère un concours Mario Kart avec rétroprojecteur.

★ Vous invitez les personnes qui vous ont aidé à la mettre en place et en profitez pour faire une présentation pédagogique de l'outil.

■ Vous ne prévenez personne à part peut-être votre supérieur hiérarchique: il faut garder la confidentialité.