

Testez votre connaissance



Par Olivier Wajnszok,
Directeur Associé,
AgileBuyer, Conseil
et Ressources Achats

Comment gérez-vous votre stress aux Achats ?

DANS UN CONTEXTE OU TOUT DOIT TOUJOURS ALLER MIEUX ET PLUS VITE, COMMENT RÉAGISSEZ-VOUS DEVANT UNE SITUATION STRESSANTE ? OSEZ VOUS CONFRONTER HONNÊTEMENT À CE TEST RELAXANT.

1 Le client interne vient vous demander de lancer une consultation en urgence, qu'elle est votre première question :

- a- « Quelle est la date de besoin effective ? », un rétro-planning permettra de mieux voir les priorités,
- b- « Quels sont les délais de consultation impartis ? », le client est roi, je ferai selon son bon-vouloir,
- c- « Quand me sera transmis le cahier des charges ? », je lance la consultation au plus tôt,

2 Les documents d'appel d'offres ne sont pas tous prêts, quelle est votre réaction ?

- a- Je relance tous les intervenants pour me transmettre les documents définitifs rapidement, et propose un ajustement du calendrier de consultation au client interne,
- b- Mes documents achats sont prêts, le reste n'est pas de mon ressort : je transmets aux soumissionnaires ce que j'ai, le reste suivra,
- c- Je lance l'appel d'offres à la date prévue, au risque d'avoir à gérer la diffusion de plusieurs addendums pendant la phase de réponse/alignement.

3 La machine à café ne fonctionne plus :

- a- Je préviens les services généraux ainsi que les collègues,
- b « Caféinomane » au dernier degré, je vais en chercher 4 à l'étage inférieur, on ne sait jamais combien de temps peut durer la pénurie,
- c- « C'est atroce, comment allons-nous survivre ? ».

4 Le fournisseur me prévient d'une extension de délai conséquente :

- a- Je cherche des solutions en interne et avec le

fournisseur pour que cette extension ait le moins d'impacts possible,

- b- Je négocie une réduction de prix ou une compensation commerciale : je suis surtout là pour faire dépenser moins d'argent à mon client,
- c- Je préviens immédiatement le client interne que la date de livraison ne sera pas respectée, mais sans avoir plus d'informations à lui donner car il n'y en a pas.

5 Le client interne refuse de travailler avec l'entreprise choisie :

- a- Ca n'arrive pas, car les critères de sélection ont été élaborés avec lui,
- b- Pas de problème, on prend le 2ème de la liste,
- c- Je lui explique qu'au regard de la charte des bonnes pratiques achats, ce refus doit être motivé par des arguments probants, et surtout défendables en justice,

6 Les soumissionnaires ne veulent pas discuter car les conditions contractuelles sont très contraignantes pour eux :

- a- Je compile toutes les réserves formulées pour transmettre et demander aux juristes un contrat plus adapté, en leur donnant un délai précis de réponse,
- b- J'échange avec les entreprises pour connaître les raisons : ces réserves seront de toute manière discutées une à une en phase d'alignement
- c- Je demande aux juristes « d'édulcorer » de manière générale le contrat au plus vite.

7 Un proche vient d'avoir un accident de voiture :

- a- je prodigue les premiers secours comme je l'ai appris en passant mon brevet de secouriste,
- b- Laissons les pompiers arriver et faire leur travail, c'est mieux que d'intervenir de façon inadaptée,
- c- J'avertis ses proches puis j'appelle les pompiers.

8 Mon client interne n'est pas content et tout le monde « en prends pour son grade » lors d'un comité de pilotage. Votre réaction c'est :

a- « ce n'est certes pas agréable à entendre, mais cela permet à chacun de se remettre en cause pour mieux travailler »,

b- « le chien aboie, la caravane passe »,

c- « Où est le pôle-emploi le plus proche de chez moi ? je vais bientôt en avoir besoin... »

9 Les soumissionnaires émettent tous des réserves sur l'incohérence du cahier des charges :

a- Je compile et centralise toutes les réserves, et demande aux spécificateurs de formaliser un addendum sur cette base,

b- « ben voyons, les spécifications ont dû être bâclées, comme d'habitude... ». Je transmets les fiches de réserve aux spécificateurs au fur et à mesure que je les reçois, charge à eux de s'expliquer directement avec les entreprises,

c- Je déclare l'appel d'offres infructueux, pour en relancer un quand le cahier des charges sera corrigé complètement. Ensuite je consulte le planning et le client interne.

10 En réunion avec votre responsable et un fournisseur, ce dernier vous prend à parti :

a- Je désamorce la situation en avançant des contre-arguments probants : je connais mieux le dossier que le fournisseur,

b- Je réponds que ce genre d'attitude ne sert pas le référencement du fournisseur pour l'année prochaine, en espérant que mon responsable me soutienne,

c- « où est le pôle Emploi déjà ? ».

11 Vous devez présenter un dossier important devant plusieurs collaborateurs. Aucun des participants ne vous écoute. Comment réagissez-vous ?

a- Ca ne vous arrive pas, vous avez l'art de communiquer à l'oral devant un auditoire.

b- Vous continuez votre discours. Tant pis pour eux.

c- Vous vous énervez et vous claquez la porte.

12 Le responsable hiérarchique de votre manager vous rend visite. Il souhaite obtenir des informations concernant votre fournisseur :

a- Pas de problème, vous connaissez vos fournisseurs sur le bout des doigts.

b- Vous donnez des informations approximatives, l'important est de répondre vite à ce niveau de la hiérarchie.

c- Vous passez du temps à rassembler et à vérifier toutes les informations

13 Votre collègue est malade et vous devez le remplacer lors d'une réunion fournisseur :

a- Vous essayez de récolter un maximum d'informations

pour pouvoir échanger lors de la réunion avec le fournisseur.

b- Vous allez à la réunion détendue, de toute façon je poserai plein de questions pour éviter les « blancs ».

c- Vous restez à l'écoute et parlez peu

14 Votre fournisseur vous annonce une hausse de ses tarifs applicables dès le mois prochain :

a- Ma priorité est de sécuriser mes approvisionnements et prévenir mon juriste

b- Vous acceptez pour le moment et en amont vous cherchez un nouveau fournisseur

c- Mince, comment je vais-je l'annoncer à mon responsable ?

15 Il est 17h45, votre client vous averti que le fournisseur dont vous êtes en charge n'a pas livré les pièces permettant à votre usine de tourner. Il faut trouver une solution avant l'ouverture de l'usine à 8h00 demain.

a- A la seconde même, vous téléphonez à votre fournisseur pour lui demander des explications, et trouver une solution

b- Vous demandez à votre client interne d'utiliser le stock restant en attendant de régler le problème

c- Le fournisseur a déjà du trouver une solution

16 Votre ordinateur tombe en panne. Vous ne savez pas s'il est réparable :

a- Tout va bien, j'ai l'habitude de sauvegarder tout mes dossiers sur le réseau

b- J'ai enregistré quelques dossiers dans mon disque dur portable

c- Est-ce qu'il me reste des jours RTT pour me cacher. Sans mes dossiers, je ne suis plus rien

17 Vous rencontrez un client important qui connaît très bien le directeur achat. Vous devez lui annoncer une mauvaise nouvelle. Son fournisseur habituel ne fait plus partie du panel fournisseur et vous ne devez plus le consulter.

a- Vous préparez une présentation, avec un argumentaire détaillé pour l'impliquer dans votre projet,

b- Vous lui annoncez tout en douceur et vous le laissez parler

c- Vous lui annoncez la décision, vous précisez que cette décision a été prise par votre hiérarchie

18 Votre manager vous croise devant l'ascenseur et vous reproche certains faits que vous n'avez commis :

a- Vous le laissez finir, puis vous lui proposez d'aller en parler dans une salle de réunion

b- Vous êtes surpris, vous lui dites que ce n'est pas vous sans comprendre ce qu'il s'est passé

c- Vous répondez directement avec une grande fermeté en ajoutant que vous n'acceptez pas cette mise en cause

19 Une rumeur circule disant que l'effectif du service achat va être réduit :

a- Sure de vous, vous avez montré à plusieurs reprises

votre valeur ajoutée

b- Vous continuez à travailler comme vous avez l'habitude de faire

c- Vous êtes à l'affût des moindres informations, vous essayez d'en savoir plus et vous faites remarquer auprès de votre hiérarchie

20 Votre fournisseur fait appel à un médiateur car il n'a pas été payé pour sa prestation malgré toutes ses relances

a- Vous apportez toutes les preuves montrant que vous avez fait le nécessaire

b- Vous calmez le fournisseur en lui disant qu'il sera payé au plus tard fin de semaine

c- Vous vérifiez plusieurs fois que vous avez BIEN fait le nécessaire

21 Un directeur bien placé au sein de l'entreprise souhaite s'entretenir avec le directeur achat pour se plaindre de la gestion de ses dossiers

a- Vous êtes transparent, et vous avez la possibilité de présenter toutes les étapes pour finaliser chaque dossier

b- Vous attendez un retour de votre manager pour vous expliquer

c- Vous vous imaginez toutes les situations. Cela vous empêche de penser à autres choses

22 L'assistante du PDG de votre société n'a pas reçue son journal.

a- Vous faites le nécessaire pour cette fois-ci, mais vous souhaitez rencontrer le fournisseur pour mettre en place un plan de progrès

b- Vous lancez un appel d'offres pour trouver un meilleur fournisseur

c- Vous allez lui acheter son journal dans le premier kiosque que vous trouvez

23 Durant les fêtes de fin d'année, vous êtes le seul dans le service à travailler. Vous devez remplacer vos 2 collègues. Tout d'un coup, vous recevez une dizaine de demandes Achat à traiter d'urgence

a- Vous faites le tri et vous commencez à gérer les priorités par ordre d'urgence

b- Vous traitez dossiers par dossiers selon l'ordre d'arrivée

c- Vous gérez tout à la fois. Pas de temps à perdre.

24 Votre manager vous confie un dossier très important et confidentiel car il concerne la stratégie de l'entreprise. C'est la 1ère fois que vous traitez ce type de dossiers, et vous ne savez pas comment vous y prendre

a- Vous organisez une réunion avec votre client interne pour mieux comprendre son besoin

b- Vous avancez pas à pas à la découverte du dossier

c- Vous êtes un peu désorienté car c'est nouveau et demandez de nombreuses validations à votre manager

25 Vous tombez en panne alors que vous avez une réunion importante,

a- Vous appelez un taxi

b- Vous vous excusez auprès des participants en leur expliquant la situation

c- Vous ne savez pas quoi faire en premier : dépanneuse ou trouver un taxi

26 Le matin, vous êtes en retard pour aller travailler

a- Vous attrapez votre téléphone, et vous prévenez votre société

b- Ce n'est pas grave, je resterais plus tard le soir

c- Vous vous préparez en 10 min chrono

27 Durant votre pause, vous préférez

a- Vous êtes transparent, et vous avez la possibilité de

a- Un petit café serré

b- Une « pause goûter » pour l'énergie

c- Pas le temps de faire une pause

28 Concernant votre avenir, vous souhaitez

a- Occuper un poste de manager

b- Avoir plus de responsabilité

c- Atteindre vos objectifs de l'année

29 Vous tombez malade

a- Vous faites un arrêt maladie, en attendant d'aller mieux

b- Vous organisez une réunion téléphonique, pour confier vos dossiers les plus importants à vos collègues

c- Vous emmenez vos dossiers à la maison

30 En fin de journée, vous vous dites

a- Ahhh!!! Très bonne journée

b- Cette journée ressemble à celle d'hier

c- Enfin !! Je me sens libre

Les résultats

« Pas de panique, je contrôle »
 • Majorité de a : Résistant au stress, peu de situations vous déstabilisent. Vous savez vous poser les bonnes questions au bon moment, et faire preuve de répondant quand la situation n'est pas la plus confortable pour vous.

« Tous les chemins mènent à Rome »
 • Majorité de b : Vous faites ce que vous pouvez avec les moyens du bord. Vous n'avez peut-être pas la solution la plus efficace et la plus pérenne pour régler le problème, mais pour le moment, il est résolu. La pression ou le stress ? C'est pour les autres, vous n'en avez pas besoin.

« Advienne que pourra »
 • Majorité de c : Vous réagissez immédiatement à la situation, mais sans vous demander si cela sert à résoudre le problème. Quand ce n'est pas prévu dans votre programme : c'est la panique. La pression monte et vous vous éparillez sans vous focaliser sur le problème. Si un avion tombe, soit vous serez dedans soit ça sera sur vous.