

Testez votre connaissance



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

Quelles relations entretenez-vous avec vos clients internes ?

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 :

A- Vous lui demandez de vous appeler une fois la revue technique réalisée.

B- Vous convenez d'une répartition des rôles et de signes discrets pour mener la discussion.

C- Vous ne convenez rien, vous improviserez sur le coup : vous avez suffisamment d'expérience pour ça.

2 Vous partez en audit fournisseur avec vos prescripteurs :

A- Vous donnez rendez-vous à votre collaborateur à une heure précise et insistez pour qu'il soit ponctuel.

B- Vous organisez un co-voiturage et vous alternerez de conducteur pour plus de sécurité.

C- Vous partez la veille au soir pour profiter des joies de la gastronomie locale.

3 A la cantine :

A- Vous mangez tout seul : ça vous permet de faire un break

B- Acheteurs et clients internes déjeunent ensemble de temps à autre, et c'est d'ailleurs une aubaine pour se taquiner gentiment.

C- Acheteurs et clients internes déjeunent ensemble dans une bonne ambiance de franche camaraderie.

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

A- Ne pas prendre votre porte feuille avec vous jusqu'au pot de départ.

B- Participer avec les collègues de son service et lui offrir une thalasso à Carnac.

C- Que le service Achat se cotise et lui paie un tablier « Emmerdeur en chef ».

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

A- Malgré ces clients internes qui veulent toujours « la Rolls ».

B- En trouvant de super gains technico-économiques.

C- Difficilement. Serait-il possible que les clients internes aient également des objectifs économiques ?

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

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

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

C- 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 :

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

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

C- En attendant vous allez prendre un café avec votre binôme.

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

A- Un avant centre têtue.

B- Un Stoppeur pas très technique mais bien présent.

C- Un ailier un peu fou fou.

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

A- On présente chacun nos arguments et nos chefs prendront leurs responsabilités.

B- On prépare ensemble une présentation livrant les différentes alternatives.

C- Ok pour cette fois mais la prochaine c'est moi qui décide.

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

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

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

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

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

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

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

C- « 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 :

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

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

C- « Pas grave, je me débrouillerai bien ».

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

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

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

C- Vous vous frottez les mains et courez pour aller lui jouer un tour dont vous avez le secret.

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

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

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

C- Vous êtes déçu de ne pas pouvoir sa réaction à la plaisanterie que vous lui avez faite vendredi dernier.

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

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

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

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

Les résultats

• Majorité de A :
« Carrément méchant, jamais content » chantait Alain Souchon et cela pourrait être votre hymne. Vous considérez vos collègues comme des bons à rien. Du travail en équipe peuvent naître les actions les plus efficaces.

• Majorité de B :
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.

• Majorité de C :
Vous êtes Trop sympa
A vouloir ménager la chèvre et le chou, vous êtes souvent dépassé par vos clients internes. La réussite de vos objectifs nécessite plus d'efforts. Get up ! Stand up ! Faites-vous respecter et concentrez-vous !