



Les 10 règles d'or pour bien choisir son prestataire

Recommandations à l'usage des Acheteurs



Livre gratuit par
www.speedaily.com



Informations légales:

Les images jointes à ce document sont issues des cliparts de Microsoft © (dont l'utilisation est permise à des fins personnelles et non commerciales) ou bien de l'achat de photo en toute légalité.

Ce guide et ces conseils n'engagent que l'auteur (sylvie@speedaily.com), ils sont issus de son expérience personnelle. C'est pourquoi **ni l'auteur, ni speedaily.com ne pourront être tenus responsables des éventuelles conséquences de la mise en pratique des conseils et astuces** que cela soit à titre personnel ou professionnel.

Les textes contenus dans ce guide et ainsi que leur diffusion est totalement libre : vous pouvez diffuser ce livre PDF, reprendre toute ou partie des articles à condition de mentionner l'auteur (sylvie de speedaily.com) et le site d'origine via un lien vers www.speedaily.com.

<http://www.speedaily.com>

Comparateur de devis en ligne

Services à la Personne – Habitat – Services aux Entreprises



Sommaire

<i>Le mot d'introduction de l'auteur</i>	4
RECOMMANDATION N°1 :	5
<i>Ne pas se précipiter dans son choix</i>	5
RECOMMANDATION N°2 :	6
<i>Bien lire toutes les clauses contractuelles</i>	6
RECOMMANDATION N°3 :	7
<i>Bien formuler sa demande de devis et vérifier en retour la pertinence du devis par rapport à la demande</i>	7
RECOMMANDATION N°4 :	9
<i>Chercher à connaître la réputation de l'entreprise</i>	9
RECOMMANDATION N°5 :	11
<i>Se rencontrer pour mieux se connaître</i>	11
RECOMMANDATION N°6 :	12
<i>Respecter un code de conduite de part et d'autre</i>	12
RECOMMANDATION N°7 :	13
<i>Résister à la tentation d'acheter un prix</i>	13
RECOMMANDATION N°8 :	14
<i>Etre attentif aux petits plus qui font la différence</i>	14
RECOMMANDATION N°9 :	15
<i>N'hésitez pas à comparer</i>	15
RECOMMANDATION N°10 :	16
<i>Votre prestataire est-il labellisé ?</i>	16
<i>Conclusion</i>	17
CHECK LIST	18



Le mot d'introduction de l'auteur

C'est parce que moi-même j'ai été confrontée au choix de prestataires de services lorsque j'ai monté ma société, que j'ai voulu partager mes expériences ainsi que le fruit de mes réflexions sur la dynamique relationnelle "clients-fournisseurs".

L'objectif de ma démarche est de fournir une série de **10 recommandations** pour bien choisir son fournisseur de produits et/ou son prestataire de services, et au final mieux acheter.

La méthode pour atteindre cet objectif se veut concise et percutante.

Concise au travers de recommandations présentées sous forme de courtes fiches avec un résumé à la fin de chacune d'elles, et percutante car allant droit au but sans détours ni bavardages.

Il est parfois bien de se rappeler certaines évidences car nous avons trop souvent tendance à oublier l'essentiel et à perdre l'usage de ce qui naturellement devrait tomber sous le coup du bon sens.

C'est parce que le bon sens devrait être la règle la mieux partager que nous avons tendance à l'oublier !

Je vous souhaite, chers lecteurs, une bonne lecture et un bon usage de ces quelques conseils pour améliorer la relation avec votre fournisseur/prestataire et réussir vos achats.

Si vous avez des commentaires, des suggestions ou autres à me communiquer quant à cet ebook et à son contenu, merci de m'envoyer un email à sylvie@speedaily.com, et je me ferai un plaisir de vous répondre.

Cordialement vôtre,

Sylvie

Co-fondatrice de Speedaily

<http://www.speedaily.com>

Comparateur de devis en ligne

Services à la Personne – Habitat – Services aux Entreprises

Speedaily



RECOMMANDATION N°1 :

Ne pas se précipiter dans son choix

Il faut savoir faire la différence entre vouloir disposer d'un service rapidement, et se précipiter dans le choix de ce qui nous est proposé. La première volonté peut être légitime dans les cas d'extrême urgence où nous n'avons pas pu anticiper la situation pour une raison ou une autre et que nous nous la voyions par conséquent imposée ; la seconde action procède d'un effet volontaire que nous avons sur le résultat qui relève exclusivement d'une attitude comportementale en réponse à une sollicitation.

Souvent les deux vont de pair : c'est parce que nous sommes pressés que nous choisissons "trop" rapidement ! Résultat ? C'est le tirage à la loterie. Soit nous tombons tout de suite et aléatoirement sur le bon fournisseur et tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes, soit nous avons tiré la mauvaise pioche, et sommes déçus par les prestations.

La faute au temps ? aux contingences de la vie quotidienne ? Non rien de tout cela ! La faute NOUS incombe exclusivement. C'est nous, et nous seuls qui sommes responsables.

Quand nous avons à choisir un prestataire de services, nous apprécions souvent d'avoir le choix parce que c'est le principe même de la liberté. Le choix existe parce qu'il y a confrontation entre plusieurs propositions. Plusieurs, mais pas trop non plus sinon nous nous sentons noyés par l'information. Entre 3 et 5 paraît être le bon compromis. Comme on l'entend souvent dire : "Trop d'information tue l'information".

Résumé :

- ✓ Choisir réellement c'est avoir le choix de dire "oui" ou "non".
- ✓ Ne pas oublier que le temps est notre allié.
- ✓ Ne pas confondre rapidité et précipitation.
- ✓ Le couplet gagnant : anticiper la demande et comparer les offres.
- ✓ Garder toujours la tête froide pour la prise de la décision finale.



RECOMMANDATION N°2 :

Bien lire toutes les clauses contractuelles

Nous en arrivons à une partie quelque peu rébarbative mais qui est essentielle, à savoir la lecture des conditions contractuelles, étape précédant leur approbation. En principe, c'est la petite case récalcitrante dans le remplissage d'un formulaire sur internet qui si nous ne l'avons pas cochée au préalable l'exige par l'ouverture d'une fenêtre nous y obligeant.

Surtout ne cochez pas la case si vous n'avez pas lu les conditions générales (aussi appelées conditions de vente) au préalable. Cela peut être long, rébarbatif mais précieux au niveau des informations contractuelles que le fournisseur veut vous voir approuver. Il n'y a pas forcément de pièges cachés (je ne suis pas mégalomane à ce point!) mais il y a certainement des clauses qui pourraient vous apparaître à leur lecture soient inutiles, soit inappropriées, soit trop exigeantes, soit unilatérales, soit trop laxistes, soit floues, soit trop implicites...soit...soit (la liste est longue). Ne nous laissons jamais imposer des conditions contractuelles qui ne nous conviennent pas. Ce qui revient à ne jamais laisser une interrogation sans explication concernant le contrat entre un fournisseur et son client. Enfin, si l'on parle des droits des clients, je n'oublie pas non plus qu'il y a les droits des fournisseurs ainsi que des devoirs de part et d'autre. C'est le principe même de l'échange : rien n'est unilatéral mais un contrat passé entre un acheteur et son prestataire doit être une question de communication, d'échange, de dialogue... ingrédients à réunir nécessairement pour réussir une relation de confiance. Je choisis mon fournisseur en toute connaissance de cause (=conformément aux conditions contractuelles) mais le prestataire a aussi le pouvoir de refuser un client... (chose plus rare mais possible!). Dans le cas où vous seriez tombés d'accord sur des conditions supplémentaires et/ou en remplacement par rapport à l'écriture des clauses d'origine, veuillez à ce qu'une trace écrite et signée soit apportée (cela peut être un avenant ou tout autre document légalement finalisé).

Résumé :

- ✓ *Ne jamais signer un contrat sans en lire toutes les clauses contractuelles.*
- ✓ *Privilégier le dialogue avec votre fournisseur.*
- ✓ *Un contrat est un acte bilatéral qui doit engager les deux parties.*
- ✓ *"Les paroles s'envolent, lors que les écrits restent" : faites donc consigner par écrit toute entente verbale.*



RECOMMANDATION N°3 :

Bien formuler sa demande de devis et vérifier en retour la pertinence du devis par rapport à la demande

J'ai bien envie de commencer cette fiche par une boutade, à la limite de la provocation mais qui pousse à réfléchir : "à demande évasive, (risque de) réponse floue!" Qu'entend t-on par là ? Bien souvent nous nous plaignons d'une sous ou sur-évaluation dans les prestations et/ou le prix de celles-ci ; cet état de fait devrait nous mettre devant une autre réalité : "peut-être que nous n'avons pas suffisamment détaillé la demande de devis?"

Ce genre d'expérience n'est pas rare dans la définition de prestations intellectuelles où il est parfois difficile de penser à tout en même temps (par exemple formuler une demande de devis pour créer un site web pour mon entreprise n'est pas de même nature que formuler une demande pour louer les services d'un déménageur !).

Enfin, rassurez vous il n'y a personne à incriminer puisque ce manque peut être facilement rectifié par un complément d'informations et de détails à la suite de la prise de contact avec le potentiel prestataire, d'où l'importance à souligner – encore une fois- de la "bonne" communication entre le client et le prestataire.

Ce petit exemple était donné pour nous faire prendre conscience de ce vers quoi nous devrions tendre et qui s'avère être la formule gagnante, à savoir : "à demande de devis détaillé, (avantage de) réponse qualifiée et pertinente !"

Alors, à vos stylos (ou clavier ;-) et merci de détailler au maximum votre demande de travaux, de services etc...pour donner un maximum d'éléments au prestataire qui vous rendra la pareille avec un beau devis hautement qualifié (enfin, je l'espère!).

En guise de retour de réponse au fournisseur, il vous incombe en tant que donneur d'ordre de vérifier la pertinence du devis envoyé...par rapport à votre demande d'origine, et éventuellement de procéder à quelques réajustements si nécessaire.



Résumé :

- ✓ *Détaillez autant que possible votre demande de devis en termes d'exigences et de fonctions technique et/ou intellectuelles.*
- ✓ *N'oubliez pas que votre futur prestataire (s'il est attentif au client) est aussi là pour vous aider à affiner votre requête et à prendre le temps nécessaire dans cet objectif !*
- ✓ *Veillez à bien vérifier le devis par rapport à votre demande : nul ne pourra le faire à votre place!*
- ✓ *Un bon fournisseur ne revient jamais sur les conditions contractuelles une fois signées ... même si celles-ci sont à son désavantage (exemple : sous estimation du prix).*
- ✓ *...mais comme l'erreur est humaine, restez honnête même dans le cas de figure précédent !!*



RECOMMANDATION N°4 :

Chercher à connaître la réputation de l'entreprise

De nos jours tous les moyens sont à notre portée pour évaluer notre (futur) fournisseur sur le marché, et lui attribuer des points. Alors pourquoi s'en passer? D'autant plus que la recherche d'informations sur ce prestataire relève d'une démarche logique qui contribue à la prise de décision finale. Cette décision est de notre responsabilité ; elle engage peut être l'avenir de notre société ... à tout du moins notre porte monnaie, et est pour ces raisons importante.

"Je veux un fournisseur fiable, compétent et compétitif!" Qui n'a pas rêvé du tiercé gagnant ? Mais pour commencer, il faut que je cherche à savoir à qui j'ai à faire.

Internet regorge de bonnes idées d'adresses URL qui peuvent répondre aux questions que je me pose (ci-dessous une petite liste non exhaustive mais très utile) :

- Informations du greffe
www.infogreffe.fr
- Informations entreprises
www.ort.fr
- informations sur les entreprises immatriculées au RNCS – Chiffres clés du bilan, dirigeant etc...
www.societe.com
- annuaire des services généraux avec coordonnées des prestataires (fiches détaillées) etc...
www.facilities.fr
- bilans gratuits des entreprises
<http://www.lesechos.fr/entreprises/>
- annuaire européen des entreprises
www.europages.com
- annuaire mondial des entreprises classées par secteur d'activités
www.kompass.com



Autres pistes pour mieux connaître mon prestataire :

- Interroger les Forums de discussion, les blogs, les hubs... sur internet tout en gardant votre propre jugement (il ne faut pas tout croire sans rien vérifier).
- Vérifier l'existence ou non de références de son fournisseur (citées sur internet, sur le site web du fournisseur, sur des réseaux tels que viadeo, facebook etc)
- Parler autour de soi ou questionner les réseaux sociaux sur la société en question et écouter les réactions que cela soulève dans son entourage.

Résumé :

- ✓ *Rassembler un maximum de témoignages (internet, presse, discussions diverses, réseaux professionnels ...etc) sur la société que vous souhaitez évaluer.*
- ✓ *Vérifier la solvabilité de votre prestataire pour mieux faire des projets d'avenir avec lui !*
- ✓ *Comme le dit l'adage : « On juge mieux ce que l'on connaît bien », alors apprenez à connaître votre fournisseur.*



RECOMMANDATION N°5 :

Se rencontrer pour mieux se connaître

Rencontrer le vendeur du produit et/ou service que je souhaite acquérir me semble être une étape nécessaire avant que de m'engager dans tout acte d'achat. En effet, qui mieux que le fournisseur connaît les caractéristiques de ce qu'il propose ?

C'est pourquoi, je conseille vivement de prendre rendez-vous avec le prestataire et de consacrer le temps qu'il faut pour une rencontre en face à face.

De votre côté, pour réussir la rencontre, un minimum de préparation s'impose, tel que par exemples le fait de disposer d'une trame pour la discussion ainsi que d'une série de questions auxquelles nous souhaitons disposer d'une réponse claire en retour.

Ci-dessous, un petit procédé mnémotechnique pour retenir la liste des questions:

- QUI ? : j'écoute ce que le prestataire a à me dire sur lui
- QUOI ? : j'écoute ce qu'il a à me dire sur le produit/service
- QUAND ? : je le laisse me parler des délais, livraison, timing...
- COMMENT ? : je l'écoute s'exprimer sur les moyens employés, les conditions de vente, les clauses contractuelles...
- COMBIEN ? : je le laisse venir pour tout ce qui concerne le prix, les offres promotionnelles, les extra...; l'échange étant bien entendu tout au long de la rencontre un jeu de questions-réponses et de négociation également tournant autour de MA demande dont je reste maître.

Bref, entre deux prestataires, mieux vaut choisir celui qui est disponible pour nous rencontrer, celui qui répond à nos questions, qui est réactif, ouvert, et qui n'hésite pas à se déplacer pour nous proposer un devis... gratuit.

Résumé :

- ✓ *Le prestataire doit se faire une règle de savoir donner avant que de recevoir.*
- ✓ *Le bon vendeur est celui qui est à l'écoute des besoins des clients (c'est peu dire mais c'est déjà beaucoup !).*
- ✓ *Levier psychologique : plus je me sens écouté, plus je me sens compris et plus je suis disposé à l'égard de mon prestataire.*



RECOMMANDATION N°6 :

Respecter un code de conduite de part et d'autre

Il y a quelques jours je lisais un article de journal décrivant le fait que l'usage des règles simples de savoir-vivre sont de plus en plus bafouées de nos jours et aboutissent à des situations rocambolesques qui seraient risibles si elles n'en étaient pas sans conséquences négatives.

Hors, revenons aux valeurs fondamentales de la vie en société. Et quelles sont-elles ? Humilité, Honnêteté, Reconnaissance et Respect.

Ces 4 simples règles peuvent très bien être appliquées à toute relation commerciale.

Aussi ferais-je en sorte de privilégier le prestataire qui manifestera ces qualités humaines essentielles, gages d'une relation de confiance.

- Humilité : c'est le prestataire qui témoigne de ses compétences et de sa qualité de service sans s'en vanter mais en en apportant la preuve par l'exemple.

- Honnêteté : c'est le prestataire qui ne se met pas en avant en rabaisant ses confrères.

- Reconnaissance : c'est le prestataire qui vous remercie de vous adresser à lui et de lui faire confiance, et qui vous fait comprendre que vous êtes important pour lui.

- Respect : c'est le prestataire qui accepte les mêmes règles du jeu pour tous, et qui reste *fair play* en toutes circonstances.

Ceci dit maintenant que vous êtes habitués à ma façon de voir les choses, vous ne serez pas surpris de m'entendre conclure par l'inévitable devoir de réciprocité : « ce que j'exige de l'autre, il faut que je sois capable de l'apporter en retour ! ».

Résumé :

✓ *La formule 2H2R du prestataire : Humilité, Honnêteté, Reconnaissance, Respect.*

✓ *Ayez l'esprit « gagnant – gagnant » avec votre prestataire.*

✓ *2 mots de conclusion qui ouvrent un champ de possibles : « à votre service.. ; » et « je vous remercie... ».*



RECOMMANDATION N°7 :

Résister à la tentation d'acheter un prix

Difficile de ne pas céder à cette tentation car elle satisfait notre besoin d'économie. En fait, ce n'est pas que je sois foncièrement contre le fait d'acheter le produit ou le service le moins cher, mais encore faut-il le faire en connaissance de cause après avoir bien évalué les risques et les avantages à procéder ainsi.

En fait, il faut être clair : je n'achète jamais un prix mais un produit et/ou service. Si celui de mon choix correspond au moins cher tant mieux pour moi...sinon tant pis, l'objet de mon choix doit avoir d'autres qualités qui me font pencher pour lui. Dans tous les cas, ne vous imaginez pas perdants : la valeur d'un produit/service correspond à son adéquation par rapport à mes besoins, et à rien d'autre...et cela a le prix que je veux bien y mettre !!

Tenez-vous toujours dans un état de questionnement lors de la présentation du prix : pourquoi ce tarif ? à quoi correspond t-il ? qu'est ce qu'il inclut ? quelles différences par rapport à d'autre offres du même type mais à des prix différents ? quelle valeur ajoutée ? etc...

Le prestataire vous propose et vous disposez de l'acte de contractualiser au non avec lui, le pouvoir décisionnel est dans votre camp, alors profitez de cet avantage de position : dialoguer ! négocier ! comparer ! reformulez les points revus ! faites approuver ! décidez !...

Enfin, si vous hésitez encore faites des recommandations précédentes des préalables à votre décision ; elles vous guideront et vous aideront pour faire le « bon » choix, ...j'allais presque dire « indépendamment du prix que cela vous coûtera! ».

Résumé :

- ✓ *Cherchez toujours à savoir ce que cache le prix (ou ce qu'il n'offre pas justement!).*
- ✓ *Ne pas acheter un prix, c'est comme ne pas se précipitez sur un choix, cela relève des mêmes mécanismes...*
- ✓ *d'où l'importance de ne pas confondre acte réflexe et acte réfléchi.*
- ✓ *Le prix c'est plus qu'une somme en euros, c'est un ensemble de services.*



RECOMMANDATION N°8 :

Etre attentif aux petits plus qui font la différence

Dans cette recommandation je ne parle pas des gros coups de pub ou d'actions commerciales en masse qui consistent à appliquer 50 % de réduction sur un produit, à payer les frais d'envoi, à offrir un 3^e produit pour l'achat de 2...pendant une période donnée et en principe limitée dans le temps. C'est bien certes, mais c'est autre chose. Non, je vous parle ici de ces « petits plus » dont on s'est aperçu dans la relation avec le fournisseur qu'ils étaient devenus de « bonnes habitudes » qui se sont renouvelées ou qui ont gagné notre estime ou notre fidélité avec le temps.

A quoi fais-je allusion ? et bien c'est simple : ce peut être un sourire, un message de bienvenu, une écoute, un conseil, un dépannage, une disponibilité...etc. Le commun dénominateur à tous ces exemples c'est qu'ils sont fait dans un geste spontané et gratuit. Oui la gratuité de l'acte fait souvent sa valeur car il est considéré comme un plus non prévu dans le programme de vente classique, et relève de qualités humaines auprès desquelles on a tendance à courir de nos jours ; par manque de temps, par manque de budget...le fournisseur ne peut plus se permettre de ... de quoi ? d'être serviable ???! cela ne tient pas : sachez qu'un professionnel qui vous respecte et un pro qui a fait du « service » son sacerdoce. Et je pèse mes mots.

Alors s'il-vous-plait, sachez évaluer l'humain avant le produit ! je peux recevoir un objet en mille morceaux à la réception du colis, mais là où je verrai la différence entre les fournisseurs c'est que l'un se coupera en quatre pour réparer la chose après s'être fondu en excuses alors que l'autre cherchera à engager ma responsabilité dans l'acte malencontreux (politique du « c'est pas moi c'est l'autre » !). Lequel choisissez-vous ?

Résumé :

- ✓ *Errare humanum est, ou l'erreur est humaine...et acceptable pour le fournisseur qui en a reconnu les conséquences et qui y remédie spontanément et gratuitement !*
- ✓ *La gentillesse, la serviabilité... qualités à remettre à l'ordre du jour et qui quand on les trouve chez un prestataire/fournisseur sont une richesse.*
- ✓ *Je lance un défi : le fournisseur qui sait redonner tout son sens à la notion de « service » je le choisis sans hésiter !*



RECOMMANDATION N°9 :

N'hésitez pas à comparer

Ne vous précipitez pas encore une fois sur la première offre que vous recevez sauf cas de force majeure (coincé en dehors de chez moi pour cause de clés laissées à l'intérieur, je prends le 1^{er} serrurier qui vient me dépanner même s'il m'en coûte une somme rondelette, c'est logique !).

Petit rapprochement personnel avec la présente recommandation : si j'aime autant les vide-greniers (c'est un de mes passe-temps favoris !) c'est parce que sont présentés en un même lieu des objets aussi hétéroclites les uns que les autres certes, mais que surtout je peux :

- manipuler l'objet de mon intérêt,
- poser des questions au vendeur,
- négocier le prix, ou bien...
- passer au stand suivant et comparer les objets avec un précédent ayant à quelque chose près les mêmes caractéristiques.

Les places autour des Mairies sont comme ces places de marché sur internet (tels Ebay ou Priceminister) : on y fait affaire car on compare, on évalue, on négocie, on troque, et au final on achète...

Donc règle de base précédent tout achat : la comparaison de services, de produit selon votre cahier des charges. Tout le monde ne propose pas les mêmes produits/services au même prix et selon les mêmes conditions (tel inclura les frais de port, tandis que l'autre fournira un cadeau de la maison pour l'achat de son produit-phare etc...).

Obtenir le meilleur rapport qualité-prix ! qui ne tend pas vers cela ? la meilleure façon d'y arriver est encore de ne pas hésiter à comparer les offres sur les nombreuses places de marché qui nous sont ouvertes (que ce soit sur internet ou au détours d'un marché en ville ;-).

Résumé :

- ✓ *Donnez vous le temps de comparer, c'est la meilleure façon d'acheter le bon produit au juste prix...pour vous !*
- ✓ *N'oubliez pas qu'il existe des sites sur internet qui vous aident à choisir via des comparateurs de prix, de devis... souvent gratuits pour l'internaute.*



RECOMMANDATION N°10 :

Votre prestataire est-il labellisé ?

« Ah le Label Rouge des poulets ! » ...bon plus sérieusement pour l'objet de notre réflexion (qui n'est pas alimentaire !), je ne saurais que trop vous recommander de vérifier si par hasard votre fournisseur est labellisé par un marquage reconnu (les plus prisés étant le marquage NF, ISO, CE...).

Cela ne peut en aucun cas être l'unique gage de qualité et de confiance sur lequel vous devez baser votre choix, mais tout du moins cela peut vous donner des informations complémentaires sur le(s) prestataire(s) que vous avez pré-sélectionnés.

Si tel vendeur est certifié ISO 9000 c'est qu'il a répondu aux exigences d'une charte qualité normée et dont la bonne application a été testée par des auditeurs neutres qui ont délivré au regard des résultats un sauf de bonne conduite (c'est à dire ce fameux certificat NF services et/ou produits).

On peut certifier une démarche qualité (processus) mais aussi des produits (caractéristiques/performances). Ainsi le service conception et/ou après vente de mon fournisseur peut être labellisé ou bien ce sont les qualités intrinsèques de ses produits, toujours bien entendu par rapport aux exigences de contenu d'une norme française (NF) ou internationale (ISO) ou européenne (EN).

Voilà pour ce petit cours très succinct sur la partie Norme et réglementation.

Dans tous les cas, je pense que vous n'aurez pas à chercher longtemps car en principe les prestataires/fournisseurs qui ont reçu le fameux sésame, gage de leur professionnalisme n'hésite pas à le mettre en avant et ...en gros (pub exige!!).

Mais attention, la certification a un coût (plutôt élevé) aussi tout le monde ne peut pas se la payer alors ne soyez pas trop exigeant sur la marque non plus (il ne faut pas exagérer!). Elle vient simplement se rajouter à la longue liste de preuves que le fournisseur a voulu fournir à son client potentiel pour le convaincre qu'il est à tout du moins «conforme à la norme» .

Résumé :

- ✓ *Etre certifié marque NF, ISO, CE pour un fournisseur ... c'est bien !*
- ✓ *...que le client « certifie » de lui-même son fournisseur en lui attribuant des points de bonne conduite selon ses critères à lui... c'est encore mieux !!*



Conclusion

Je referme sur cette 10^e recommandation le petit guide à l'usage des acheteurs. J'espère que celui-ci vous aura remémoré des astuces que vous n'étiez pas sans connaître : nous passons une partie de notre vie à apprendre et l'autre à se souvenir de ce que nous avons appris soit dans les livres soit empiriquement. Ainsi va le cours des choses.

Je terminerai en affirmant que le principal dans toute transaction, c'est d'avoir au final des clients et des fournisseurs satisfaits. Il est des règles d'engagement à respecter (contractuelles) certes mais aussi des règles de savoir-vivre (comportementales). L'acte de vendre et d'acheter, c'est avant tout un acte entre des personnes responsables ne l'oublions pas...c'est pour cela qu'une si grande part est accordée à la négociation chez les gens avertis. D'ailleurs à mon avis acheter ne rime pas sans dialoguer voire négocier avec son partenaire.

Allez, chers lecteurs, choisissez bien votre prochain fournisseur et/ou prestataire en gardant à l'esprit quelques règles simples à respecter, et vous ne devriez pas avoir de surprises, ni de déceptions.

Et n'ayez crainte, il n'y a pas tant que cela de mauvaises affaires en soit ; il y a en revanche beaucoup trop de gens qui voudraient nous en convaincre par leurs discours déplacés ("tu t'es fait avoir", "tu as payé ce service trop cher", "tu n'aurais pas dû", "tu" ... "tu" !!!).

Conclusion : fions-nous avant tout à nous mêmes, et mesurons la satisfaction que nous avons par rapport à un service rendu dans un contexte et une date donnés...Qu'aurais-je fais dans d'autres circonstances? A un autre moment? Dans un autre pays? ... Nul ne le sait ! Redonnons à tout acte sa valeur "inconnue" qui en fait tout son intérêt et toute sa grandeur... "Je ne sais pas avec qui demain je vais contractualiser mais je laisse venir à moi toutes les opportunités et je choisis avec tous les nouveaux champs de possible que j'ai à ma disposition".

Dans le même esprit, j'ai rédigé un petit guide à l'intention cette fois-ci des fournisseurs intitulé "*Comme réussir à décrocher un contrat?*".

Si vous voulez en disposer, je vous remercie de m'adresser votre demande à sylvie@speedaily.com, et je me ferai un plaisir de vous l'envoyer.

Cet ebook est également libre de droit, et vous pourrez le diffuser à qui vous voudrez.

Speedaily



CHECK LIST

1. Choisir réellement c'est avoir le choix de dire "oui" ou "non".
2. Ne pas oublier que le temps est notre allié.
3. Ne pas confondre rapidité et précipitation.
4. Le couplet gagnant : anticiper la demande et comparer les offres.
5. Garder toujours la tête froide pour la prise de la décision finale.
6. Ne jamais signer un contrat sans en lire toutes les clauses contractuelles.
7. Privilégier le dialogue avec votre fournisseur.
8. Un contrat est un acte bilatéral qui doit engager les deux parties.
9. "Les paroles s'envolent, lors que les écrits restent" : faites donc consigner par écrit toute entente verbale.
10. Détaillez autant que possible votre demande de devis en termes d'exigences et de fonctions techniques et/ou intellectuelles.
11. N'oubliez pas que votre futur prestataire (s'il est attentif au client) est aussi là pour vous aider à affiner votre requête et à prendre le temps nécessaire dans cet objectif !
12. Veuillez à bien vérifier le devis par rapport à votre demande : nul ne pourra le faire à votre place!
13. Un bon fournisseur ne revient jamais sur les conditions contractuelles une fois signées ... même si celles-ci sont à son désavantage (exemple : sous estimation du prix).
14. ...mais comme l'erreur est humaine, restez honnête même dans le cas de figure précédent !!
15. Rassembler un maximum de témoignages (internet, presse, discussions diverses, réseaux professionnels ... etc) sur la société que vous souhaitez évaluer.
16. Vérifier la solvabilité de votre prestataire pour mieux faire des projets d'avenir avec lui !
17. Comme le dit l'adage : « On juge mieux ce que l'on connaît bien », alors apprenez à connaître votre fournisseur.
18. Le prestataire doit se faire une règle de savoir donner avant que de recevoir.
19. Le bon vendeur est celui qui est à l'écoute des besoins des clients (c'est peu dire mais c'est déjà beaucoup !).
20. Levier psychologique : plus je me sens écouté, plus je me sens compris et plus je suis disposé à l'égard de mon prestataire.
21. La formule 2H2R du prestataire : Humilité, Honnêteté, Reconnaissance, Respect



22. Ayez l'esprit « gagnant – gagnant » avec votre prestataire
23. Deux mots de conclusion qui ouvrent un champ de possibles : « à votre service.. ; » et « je vous remercie... ».
24. Cherchez toujours à savoir ce que cache le prix (ou ce qu'il n'offre pas justement!;
25. Ne pas acheter un prix, c'est comme ne pas se précipitez sur un choix, cela relève des mêmes mécanismes...
26. d'où l'importance de ne pas confondre acte réflexe et acte réfléchi.
27. Le prix c'est plus qu'une somme en euros, c'est un ensemble de services.
28. Errare humanum est, ou l'erreur est humaine... et acceptable pour le fournisseur qui en a reconnu les conséquences et qui y remédie spontanément et gratuitement !
29. La gentillesse, la serviabilité... qualités à remettre à l'ordre du jour et qui quand on les trouve chez un prestataire/fournisseur sont une richesse.
30. Je lance un défi : le fournisseur qui sait redonner tout son sens à la notion de « service » je le choisis sans hésiter !
31. Donnez-vous le temps de comparer, c'est la meilleure façon d'acheter le bon produit au juste prix...pour vous !
32. N'oubliez pas qu'il existe des sites sur internet qui vous aident à choisir via des comparateurs de prix, de devis... souvent gratuits.
33. Etre certifié marque NF, ISO, CE pour un fournisseur ... c'est bien !
34. ...que le client « certifie » de lui-même son fournisseur en lui attribuant des points de bonne conduite selon ses critères à lui... c'est encore mieux !!
35. Compléter votre lecture par celle du « guide à l'intention des prestataires », cela vous permet aussi en tant que client de vous glisser dans sa peau et de mieux le connaître. "L'empathie est une qualité", et je terminerai sur cette dernière belle parole.



<http://www.speedaily.com>

Comparateur de devis en ligne

Services à la Personne – Habitat – Services aux Entreprises

Speedaily