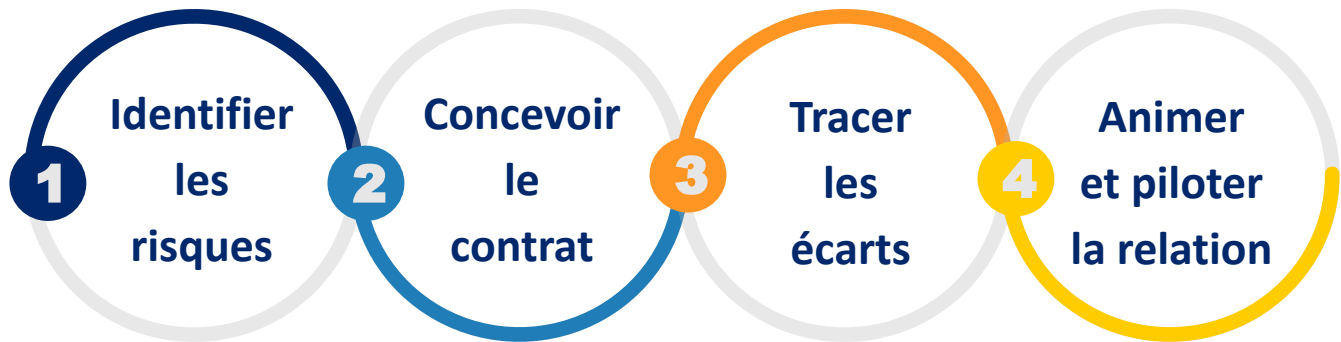


# LE PILOTAGE CONTRACTUEL

## POUR UNE EXÉCUTION MAÎTRISÉE



### Les outils du contract manager



#### 4 leviers contractuels indispensables



Engager avec des KPI et niveaux de service attendus



Assortir les jalons de paiement de livrables



Définir la réception et le traitement des réserves



Pousser à la performance via les pénalités et les bonus

#### Réagir face à une réclamation

Analyser la réclamation et vérifier son bien fondé

01

02

Rechercher l'origine des dysfonctionnements / écarts

Valoriser les manquements du fournisseur

03

04

Construire un argumentaire et formaliser une contre-claim

Négocier et trouver une solution constructive pour les parties

05