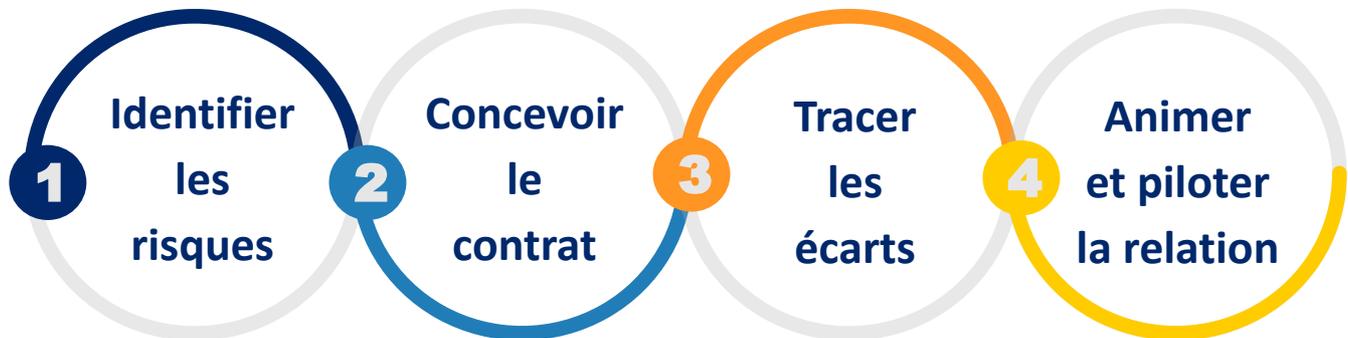


LE PILOTAGE CONTRACTUEL

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**