

Des relations équilibrées

Les ruptures de contrats représentent 2/3 du nombre des sinistres.

Chaque projet doit avoir un regard nouveau.

Vos services doivent être réels :

Si vos clients rompent le contrat, ils ne se concentreront pas uniquement à celui-ci. Ils se référeront également à la documentation commerciale et aux divers documents délivrés ou non par vos soins. L'objectif sera de mettre en doute votre crédibilité.

Les besoins du client doivent être parfaitement compris :

Le professionnel c'est vous. Vous devez donc guider vos clients, qui ne sont pas des professionnels de l'informatique pour la plupart, pour les aider à exprimer ce qu'ils désirent réellement.

Les clients ignorent souvent l'impact que peut avoir un changement d'avis en cours de projet, en termes de coûts et de temps.

Le bon de commande (pour les petits contrats) ou les spécifications / le cahier des charges (pour les contrats plus importants) doivent définir tous les produits et services à délivrer.

Le contrat doit être clair et juste pour protéger votre entreprise :

- Examinez toutes les conditions non-standards
- Utilisez un langage simple.
- Limitez les montants de vos engagements résultants des dommages directs et indirects.
- Le contrat doit définir chacun des dommages.
- Les exclusions doivent faire l'objet d'une rédaction très précise.
- Les obligations de chaque partie sont à préciser clairement. Qui doit faire quoi et quand ?
- Mentionnez un droit de résiliation avec les modalités d'application.

- Définissez la loi applicable pour tout conflit.
- Formaliser par écrit tout changement en cours de projet.
- les règlements des échéances sont à suivre activement.
- Faites-vous assister par une personne spécialisée.
- Les contrats sont à faire signer par une personne autorisée.

Une fois le contrat signé, surveillez-le activement :

- Personne ne doit le modifier en dehors de la procédure définie à cet effet.
- l'échéancier des règlements doit être surveillé.
- Si un conflit éclate, assurez-vous que la procédure d'escalade prévue par le contrat est suivie.

assuris