

Développer une relation de confiance

- * Traiter vos partenaires avec respect
- * Efforcez-vous d'être justes et équitables avec vos partenaires
- * Allez sur place et faites l'effort de comprendre les conditions dans lesquelles vos partenaires opèrent
- * Prenez soin de la communication entre vos partenaires et vous
- * Expliquer votre politique et vos décisions de manière compréhensible et cohérente
- * Donnez à vos partenaires la possibilité de faire appel à une instance supérieure dans de votre entreprise lorsqu'ils ne sont pas d'accord avec une politique ou une décision

Source: Nirmalya Kumar, *The Power of Trust in Manufacturer-Retailer Relationships*, Harvard Business Review, November-December 1996