

Confiance x Force

	<u>Relation de force</u>	<u>Relation de confiance</u>
<u>Approche</u>	Miser sur la crainte	Miser sur la confiance
<u>Ligne directrice</u>	Poursuite de l'intérêt individuel	Recherche de l'équité
<u>Stratégie de négociation</u>	Préserver sa propre indépendance en jouant un partenaire contre l'autre Chacune des parties tente de sauvegarder sa liberté d'action	Bâtir une relation d'interdépendance avec un petit nombre de partenaires Chacune des parties investit et s'engage de manière contraignante
<u>Communication</u>	Plutôt unilatérale	Bilatérale
<u>Influence</u>	Par la coercition	Par l'expertise
<u>Contrats</u>	Formels, détaillés, rigides, à court terme Appels d'offres répétés et fréquents	Informels, généraux, flexibles, à long terme Sondages occasionnels sur le marché
<u>Gestion des conflits</u>	Prévention: rédaction de contrats détaillés Résolution: recours aux tribunaux	Prévention: choix de partenaires adhérant aux mêmes valeurs Résolution: arbitrage, médiation

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