

**COMMENT FAIRE 2
COMMENT ÉTABLIR UN
CONTRAT ÉQUILIBRÉ AVEC UN
BONUS-MALUS LIÉ AUX
RÉSULTATS?**



FIERCE TACTICS





CONTRAT ÉQUILIBRÉ?

MOTIVATION INTRINSÈQUE

- Tout le monde y gagne avec des résultats positifs
- Concentrez-vous sur les bons KPI
- Collaboration motivationnelle

ENGAGEMENT DE RÉSULTATS

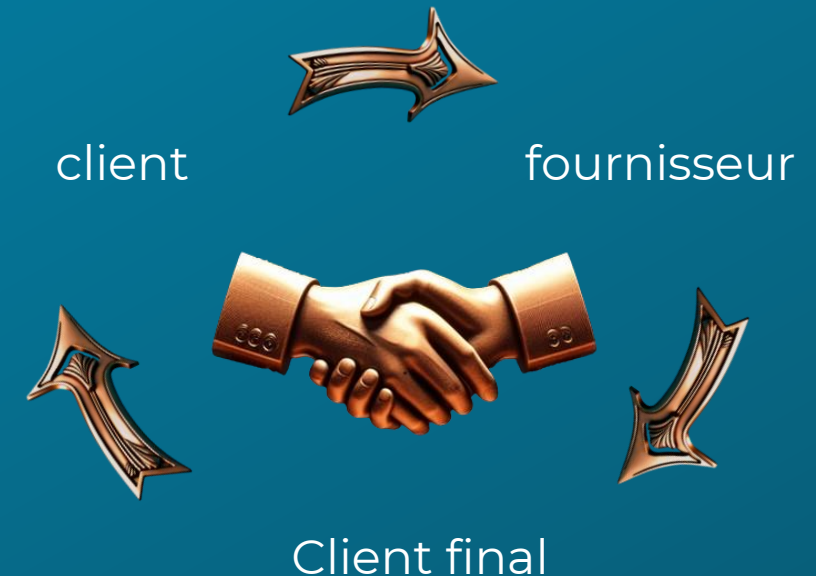
- Rémunération variable en fonction des résultats
- Remboursement basé sur le résultat plutôt que sur la présence

MATURE

- Pas de microgestion nécessaire (par exemple, productivité)
- Confiance : le fournisseur est libre de ses propres initiatives et analyses (1+1=3)

POUR QUI ?

- Facility services, vente, production...
- Service client, gestion de compte, production, transport...





ÉLÉMENTS

KPI et objectifs orientés client et motivants

Rémunération variable avec bonus-malus équilibré et lié aux résultats (max -15% & +15%)

Légende avec description et mesure des KPI (SMART)

Prérequis (cap plan, prévisions, coûts de formation, tests de qualité,...)

Rémunération du travail effectué (contact, vente, produit) ou minute productive

Structure de suivi par intervalle

Conditions financières pour le règlement du bonus-malus

Des objectifs en évolution



EXEMPLE : CONTRAT D'APPEL ADMINISTRATIF

LÉGENDE

RÉSOLUTION AU PREMIER CONTACT

« # de clients qui ne nous ont plus contactés dans les 2 semaines / # de clients qui nous ont contactés »

Calculé le 11ème jour ouvré M+1

ÉTABLISSEMENT B/M

Trimestriel

KPI EN PROGRESSION

Rétention à partir de M7

SL à partir de M4 : 85/60

| PRIX | B/M | M2 | M1 | S | B1 | B1 | VALEUR |
|------|--------------|-----|-------|------|-------|------|--------|
| | Impact | 90% | 95% | 100% | 105% | 110% | |
| | Prix/appel | €9 | €9,5 | €10 | €10,5 | €11 | |
| KPI | RPC 2 sem | 70% | 75% | 80% | 85% | 90% | 20% |
| | CES sur 5 | 3 | 2,5 | 2 | 1,5 | 1 | 20% |
| | Retention/6m | 80% | 82,5% | 85% | 87,5% | 90% | 20% |
| | SL 80/60 | 70% | 75% | 80% | 85% | 90% | 15% |
| | SL 90/120 | 85% | 87,5% | 90% | 92,5% | 95% | 15% |
| | Direct debit | 5% | 7,5% | 10% | 12,5% | 15% | 10% |

CONDITIONS

Prévisions vs chiffres réels :

<90% : paiement 90% contacts

>115% : pas de malus possible

3 mois glissants

Test de qualité : mensuel, > 85%



SANDRA DEBECKER

FIERCE TACTICS



+32 485 24 67 67



sandra@fiercetactics.business



www.fiercetactics.business



@fiercetacticsbusiness

