

Les grandes et les petites entreprises peuvent avoir besoin de types différents de stimulants. Dans la grande entreprise, le groupe ou le service responsable de l'alliance devrait être partie prenante à la réussite du partenaire plus petit. Le groupe peut inciter le reste de la société à adhérer à l'alliance en lui transmettant des avantages et des nouvelles compétences acquises auprès de l'alliance. Le champion doit préparer un schéma de stimulants qui invite à prendre des risques et à récompenser la réussite.

Une petite entreprise alliée à une plus grande a le plus souvent une motivation naturelle étant donné que la coopération signifie probablement pour elle l'accès à un marché beaucoup plus important en vendant directement à son partenaire ou par l'intermédiaire de son système de distribution. Toutefois, comme il est peu probable que de petites entreprises aient un champion désigné de l'alliance, la rémunération de la haute direction devrait être directement fonction de la réussite de l'alliance.

LA RÉOLUTION DES CONFLITS

DANS QUELLE MESURE ÊTES-VOUS PRÊT À RÉSOUDRE LES CONFLITS?

- Êtes-vous prêt à parvenir à un compromis? N'oubliez pas d'obtenir quelque chose en retour.
- Quelle est la solidité de vos voies de communication?
- Est-il possible de résoudre un conflit en faisant référence directement à l'accord d'alliance original ou à un protocole d'entente?
- Êtes-vous prêt à chercher des façons moins officielles de résoudre vos conflits?
- Avez-vous envisagé de former votre personnel aux compétences interpersonnelles, c'est-à-dire à des techniques comme celles de l'écoute, de la négociation et de la résolution de conflit?

Il faut accorder beaucoup d'attention à l'avance à la prévision et à la résolution des conflits. Indépendamment des méthodes mises en œuvre, les deux parties devraient se souvenir que les désaccords sont inévitables et que les circonstances évolueront. L'aptitude à s'adapter au changement et à trouver des compromis intelligents est un atout de grande valeur. La souplesse est plus importante que n'importe quelle méthode rigide de résolution des conflits. Il est possible de résoudre certains conflits en délimitant clairement les responsabilités de chacun.

Comme les systèmes juridiques diffèrent beaucoup, le recours à la justice pour régler les conflits avec des partenaires internationaux est toujours problématique. Il vaut mieux chercher des façons d'éviter ou de résoudre ces conflits. De bonnes lignes de communication contribuent largement à résoudre ce problème. Lors des négociations, on peut envisager les problèmes éventuels et trouver des méthodes formelles pour les résoudre. Le plus souvent, quand les conflits surviennent, les personnes concernées peuvent en informer leurs supérieurs qui peuvent alors les prendre en main et les résoudre.

Les diverses solutions pour résoudre les conflits sont, entre autres :

- le recours décidé à l'avance à une tierce partie, comme un avocat respecté ou un directeur de coentreprise;
- le recours à un conseil de résolution des conflits composé de membres des deux sociétés qui entend les parties et rend sa décision; le président devrait être indépendant; et
- prévoir les problèmes éventuels et trouver des méthodes officielles de les résoudre lors de la négociation de l'accord de partenariat.

Les grandes et les petites entreprises ont souvent des types de conflits différents. Les grandes entreprises devront faire face à des conflits externes et internes. D'autres services de la société peuvent fort bien ne pas apprécier l'alliance. Les grandes entreprises peuvent éprouver des problèmes à coordonner leurs activités d'exploitation quotidiennes avec de petites entreprises qui ont davantage un comportement d'entrepreneur.