

Sara

Bienvenue chez Descamps bois. Dans cette série de podcasts, nous vous proposons de découvrir les métiers du négoce moderne à travers nos collaborateurs. Aujourd'hui, nous avons rendez-vous avec Peggy, chargée de service client. Bonjour Peggy, est-ce que tu peux te présenter brièvement et nous dire quel est ton rôle dans l'entreprise ?

Peggy

Oui, bonjour. Donc moi c'est Peggy, je suis chargée de service client sur l'agence de Béthune.

Sara

Est-ce que tu peux nous parler un peu de ton parcours professionnel ?

Peggy

J'ai un bac ES et un DUT technique de commercialisation. Pourquoi ce choix ? Parce que jusqu'à la fin de mes études, je ne savais pas trop quel métier, contrairement à certaines personnes qui ont des vocations, infirmières, médecins ou autres, je ne savais pas quel métier je voulais effectuer. Je suis restée dans des filières assez générales pour pouvoir avoir le plus d'opportunités possibles.

Sara

Peux-tu nous parler un peu de ton arrivée chez Descamps ?

Peggy

Alors, une arrivée un peu atypique, j'ai suivi tout un processus de recrutement pour un poste d'assistante commerciale et les aléas de l'entreprise et du recrutement ont fait que d'autres opportunités sont arrivées pour l'entreprise dans un premier temps, donc avec un profil un peu plus poussif, technique que le mien. Donc du coup, on m'a proposé de réorienter ma candidature vers un poste un peu plus administratif, standard commercial. Et en fait, j'ai accepté l'opportunité puisque je ne connaissais pas du tout les produits Descamps. Et du coup, ça me permettait d'intégrer l'entreprise et de monter en compétences petit à petit avec un peu moins de pression sur toute cette connaissance technique de produits que je n'avais pas.

Sara

Est-ce que tu as eu d'autres opportunités d'évolution après justement ce démarrage petit à petit dans la reprise ?

Peggy

Oui, en fait, justement, comme mon parcours personnel, professionnel faisait que j'avais occupé préalablement des postes de commercial sédentaire avec la gestion et du suivi client, j'avais un peu de mal à faire de la bascule d'appels téléphoniques purement et simplement. Donc, je traitais les clients comme une assistante commerciale et un peu moins avec ce profil standardiste administratif. Et du coup, ça me manquait un peu. Et Descamps m'a donné l'opportunité de me réorienter vers un poste d'assistante commerciale avec du suivi client, de la saisie de devis et de commandes. Et du coup, j'ai

eu l'occasion de faire des formations produits pour pouvoir monter en compétence sur ce point.

Sara

Est-ce qu'encore actuellement, tu as du standard et du commerce ? Ou est-ce que tu fais encore beaucoup de commerce et un tout petit peu de standard ?

Peggy

Depuis peu, avec l'évolution du service client commun sur l'agence Marcq-en-Baroeul et Béthune, je suis devenue chargée de service client. Et j'ai toujours les trois casquettes, administratif, standard et commercial, avec des répartitions Un peu plus inégales, mais effectivement, je continue de faire du commerce tous les jours.

Sara

Par rapport à tes anciennes entreprises, quels sont les avantages de travailler avec les produits Descamps selon toi ?

Peggy

Je dirais qu'on travaille beaucoup en mode projet. Donc, les clients arrivent chez nous avec un projet, une extension de maison, un abri de jardin ou même un simple carré potager. Ils arrivent parfois avec une liste de produits bien définis, mais parfois juste un schéma, un croquis et on doit les aider. Donc c'est vrai qu'on a l'impression de participer à leurs projets, projets qui peuvent être même des fois similaires à des projets propres qu'on a eu l'occasion d'effectuer. Donc ça nous parle.

Sara

Est-ce que tu peux nous partager une expérience ou un souvenir un peu marquant de tes débuts dans l'entreprise ?

Peggy

Justement, comme je ne connaissais pas du tout les produits du négoce bois, Et grâce aux formations auxquelles j'ai participé, j'ai eu l'occasion d'aller visiter plusieurs usines, notamment à mes tout débuts l'usine LignAlpes. Et c'est vrai que c'est impressionnant de voir le produit évoluer du produit brut au produit fini, avec parfois différentes facettes, puisqu'avec un même morceau de bois, on peut faire un produit fini complètement différent. Donc c'est vrai que c'est impressionnant de le voir en vrai, avec les machines, avec les différentes techniques, de voir l'envers du décor du produit fini que l'on vend tous les jours.

Sara

Ce genre de visite ou de formation, est-ce que ce sont des choses auxquelles tu as l'occasion de participer régulièrement ?

Peggy

Au départ, oui, puisque forcément j'étais inclue dans des groupes de formation pour compenser mes manquements de connaissances produits. Un peu moins depuis, mais c'est vrai que chaque nouvelle personne qui arrive chez Descamps a la chance de

participer à ce genre de formation en fonction des opportunités qui nous sont proposées par les partenaires avec lesquels on travaille.

Sara

Est-ce que tu t'es sentie bien accompagnée au départ, justement pour quelqu'un qui ne connaissait pas bien les produits, etc. ?

Peggy

Oui, oui. Déjà, il y a tout un cursus de formation qui est prévu, comme dans de nombreuses entreprises aujourd'hui, où on passe du temps avec chaque collaborateur, mais aussi dans les différents services ou dans les différentes agences, et où on peut apprendre à connaître et avoir un échange de compétences avec les personnes qui sont sur site et qui parfois viennent de cursus scolaires ou professionnels complètement différents. Et du coup, il y a un partage de compétences qui se fait et c'est vraiment super intéressant.

Sara

Quels ont été tes plus grands défis en arrivant et comment tu les as surmontés ?

Peggy

C'est justement tout ce jargon produit parce qu'on doit retenir énormément de sections de bois. Et c'est vrai que quand on ne les connaît pas, ça peut être compliqué. J'ai toujours mes post-it sur mon bureau, d'ailleurs une petite antisèche qui peut servir. Et puis, nous, on a des sections qui sont les sections officielles, mais les clients, pour leurs mots... Un demi-chevron, ils vont nous dire un 6-4, alors chez nous, c'est un 63-40. Et c'est vrai que quand on a les clients pour la première fois au téléphone, vive google pour aller rechercher toutes les infos. Et c'est vrai qu'on a beaucoup de catalogues, on a notre site Internet qui nous permet de faire une petite antisèche quand on est en direct avec le client au téléphone. Et après, rien de tel que la découverte et d'échanger avec eux, savoir ce qu'ils veulent en faire. Et parfois, juste une simple question nous permet de réussir à comprendre. Le vocabulaire qui n'est pas le même que celui du client.

Sara

On va parler un peu plus de ton métier. Est-ce que tu peux nous décrire une journée type en tant que chargée de service client ?

Peggy

Donc en fait, je fais le bilan de tout ce qui s'est passé la veille. Alors quand je dis le bilan, c'est pointer la caisse, vérifier tous les encaissements qui ont été effectués pour s'assurer qu'il n'y ait aucune anomalie. Donc les clients payent par différents moyens et on a des clients qui ont des encours et d'autres qui sont en prépaiement. Et puis, on travaille aussi en multi-agence. Donc, parfois, un client va passer une commande à Béthune, mais elle va aller l'acheter à Marc-en-Baroeul et va payer sur place. Donc, il faut vraiment faire le rapprochement entre tous ces différents éléments, vérifier toutes les opérations de caisse et de paiement, mais aussi toutes les commandes, vérifier qu'il n'y ait pas une commande qui soit restée sur le carreau et que toutes les commandes qui ont été validées par les clients aient bien eu un suivi derrière. Et puis le point sur tout ce

qui est mail, puisqu'on a une boîte mail qui est commune à tout le service client, justement ce nouveau projet qui a été mis en place il y a quelques mois maintenant, qui permet aux clients de centraliser les demandes et de les réorienter en fonction des compétences des collaborateurs. Du coup, on pointe les demandes qu'on a reçues entre la fermeture de l'agence la veille et l'ouverture le matin, toutes les demandes qui sont arrivées, que ce soit une demande de devis, une commande, Une simple question, soit on gère, soit on réoriente vers le bon collaborateur pour que le client ait sa réponse le plus rapidement possible.

Sara

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail ?

Peggy

La diversité des tâches, le fait de pouvoir travailler en collaboration en agence, mais aussi inter-agence et inter-service, donc de travailler avec les achats, de travailler avec la logistique, pour pouvoir identifier... Une problématique client et ou même quelque chose qui fonctionne bien dans une agence A qu'on peut mettre en place dans une agence B pour pouvoir donner un meilleur service au client. Et puis l'autonomie, le fait de pouvoir gérer, on parlait tout à l'heure de mes tâches. Effectivement, il y a des choses qui sont faites plus facilement le matin, mais on a la chance de pouvoir travailler en toute autonomie et certaines tâches ou missions peuvent être décalées dans le temps. Et du coup, on n'a pas l'impression de devoir faire tel truc à telle heure, telle autre chose à telle autre heure.

Sara

Est-ce qu'il y a quelque chose qui te motive à venir travailler chaque jour en particulier ?

Peggy

Je sais que je vais passer une bonne journée, c'est juste ça. Ça peut paraître bête, mais c'est vrai que l'ambiance de travail, les clients, le fait que justement, c'est ce que je disais, on a de l'autonomie, c'est mieux comme ça.

Sara

Est-ce que tu peux nous dire quelle importance a le produit dans ton quotidien ?

Peggy

Alors pour moi, ce n'est pas ce qu'il y a de plus important. Parce qu'en tant que commercial, je me sens capable de vendre ou louer n'importe quel produit. Par contre, c'est vrai qu'on a la chance de travailler avec des acheteurs et via un groupement auquel appartient Descamps, qui nous permet d'avoir accès à des produits sur lesquels parfois on a des contrats d'exclusivité. Donc ça permet aussi de faire la différence auprès de nos clients, parfois des produits qu'ils trouvent chez nous et qu'ils ne trouvent pas ailleurs. Donc c'est vrai que c'est intéressant. C'est en ça où le produit a une importance dans notre quotidien en fait.

Sara

Les produits, est-ce que tu te sens plus en confiance aussi parce que ce sont des produits que tu as su utiliser chez toi par exemple, sur des expériences personnelles ou parce que tu as vu des chantiers se réaliser avec ces produits-là ?

Peggy

Les deux. Donc ça m'est déjà arrivé de partager des expériences personnelles avec des... client parce que j'ai fait des travaux à la maison et qu'un client me demande et qu'il a un doute donc je le rassure et c'est vrai que quand on parle à un client de quelque chose qu'on a fait nous-mêmes je pense qu'on emploie pas les mêmes mots et qu'on n'y met pas la même intensité donc le client a encore plus confiance en nous et puis après on est beaucoup dans l'échange avec nos clients donc c'est vrai que si on a des partenaires avec lesquels on a travaillé sur des produits et qu'ils ont besoin de voir comment un produit peut être mis en application, on a toujours des comparatifs à leur donner, donc on est beaucoup dans l'échange et dans la vérification de pouvoir prouver au client que ce qu'on dit c'est vrai et qu'il peut nous faire confiance, qu'il n'aura pas de doute, donc on argumente et on leur donne les bons éléments pour qu'ils puissent avancer.

Sara

Comment se passe le travail en équipe ?

Peggy

Alors on travaille avec l'agence en priorité forcément. Donc on a des commerciaux itinérants avec lesquels on travaille, puisqu'on est leurs yeux et leurs oreilles au bureau pendant qu'eux sont sur la route chez les clients. Donc il y a un vrai travail d'équipe qui est fait à ce niveau-là. Mais il y a aussi tout un travail d'équipe qui est fait avec nos collègues dans la cour pour la préparation des marchandises pour les clients, que ce soit en interagence ou en multi-agence, et puis également avec les acheteurs, avec la comptabilité, pour faire vraiment le relais entre les différents maillons de la chaîne duquel le client dépend.

Sara

Vous travaillez quand même beaucoup avec les commerciaux ici, mais par contre, les achats, le reste du groupement, etc. est quand même très disponible à vous donner des informations ?

Peggy

Oui, bien sûr. On a déjà beaucoup d'outils qui sont mis à notre disposition. Et après, chaque interlocuteur est identifié, que ce soit au niveau des achats, de la comptabilité ou des personnes à contacter si c'est pour une question sur telle typologie de produit ou tel domaine de compétences. Que ce soit au siège, dans les agences, tous les interlocuteurs sont identifiés. On est toujours dans l'échange et dans la communication puisqu'on est tous capables de répondre à tout. Mais on a forcément des domaines de compétences un peu plus poussifs en fonction du poste que l'on occupe.

Sara

Est-ce que tu as une expérience de collaboration réussie à nous partager ou d'un moment passé entre collègues que tu as apprécié ?

Peggy

Écoute, je pense qu'il y en a plusieurs. Forcément, on passe beaucoup de temps au travail. Mais je dirais que c'est plus Un ressenti global, quand un collègue arrive avec un souci perso et qu'il l'oublie parce qu'on est une équipe, on échange, on communique toujours cet esprit de famille qui fait que si on voit un collègue arriver le matin et qu'on sent qu'il n'a pas la pêche, on essaye de lui remonter un peu le moral.

Sara

En quelques mots, comment tu décrivais la culture d'entreprise chez Descamps ?

Peggy

Justement, on se sent très vite chez soi. On arrive, on écoute la musique, on partage une petite chansonnette, on partage des morceaux de nos vies et puis on a l'impression d'avoir toujours travaillé ensemble.

Sara

Qu'est-ce qui distingue Descamps des autres entreprises selon toi ?

Peggy

Un vrai lien qui se tisse. Le fait qu'on, comme je disais, je me répète, mais qu'on se sent vraiment comme à la maison. On échange, on avance, on se construit et puis on est toujours dans le partage.

Sara

Par rapport plutôt à ton métier ? Quel conseil donnerais-tu à quelqu'un qui envisage de le faire ?

Peggy

Il ne faut pas hésiter, il faut juste être sûr de ce qui nous tient à cœur. Il faut aimer le contact. Quand je dis le contact, c'est aussi bien le contact client que collègue. Il y a certaines personnes qui préfèrent travailler seules dans leur bureau. Nous, c'est un poste où on est en constante communication avec les collègues, mais aussi avec les clients. Il faut aimer le service client justement parce que tous les jours on est mis à contribution pour trouver des solutions. C'est sûr, Décans est fournisseur de solutions, mais ce n'est pas que sur le papier, c'est vraiment quelque chose qu'on est amené à mettre en application tous les jours. Ça va être une problématique qu'on rencontre par rapport à un nouveau produit ou même par rapport à un nouveau collaborateur qui va amener sa pierre à l'édifice avec une façon différente de travailler. Il faut savoir accepter l'échange et se remettre en question tout le temps pour pouvoir avancer ensemble. Mais après, si tu es quelqu'un d'ouvert d'esprit, que pour toi le client, c'est important, il n'y a pas de raison de ne pas y arriver.

Sara

Et pourquoi venir le faire chez Descamps ?

Peggy

Pour tout ce que j'ai pu dire auparavant, c'est vraiment un réel échange et on avance ensemble.

Sara

Merci beaucoup Peggy pour ce témoignage. Merci. Pour en savoir plus sur notre crise familiale Descamps Bois, rendez-vous sur notre site internet www.descamps-bois.fr, rubrique podcast ou recrutement. A bientôt !