

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 Quentin, technico commercial itinérant. Quentin, bonjour !

Quentin :

Bonjour Sara !

Sara :

Est-ce que tu peux te présenter en quelques mots s'il te plait ?

Quentin :

Bien sûr. Moi, c'est Quentin. Je suis commercial chez Descamps depuis quinze ans maintenant.

Sara :

Est-ce que tu peux nous parler un peu de ton arrivée chez Descamps et de ton parcours jusqu'ici dans l'entreprise ?

Quentin :

Bien sûr. Alors mon arrivée chez Descamps, elle s'est faite en alternance. J'ai fait deux ans en alternance avant de rentrer à temps plein chez Descamps. Donc un peu un peu d'école, un peu de milieu professionnel. Elle a été faite d'un parcours un petit peu plus spécialisé, c'est à dire que je suivais des clients en appels d'offres, des collectivités, des mairies, tout ça pour me familiariser avec les produits aussi. Et puis, au bout de deux ans, une fois que mon BTS fut obtenu, on est parti sur la route avec des clients plus variés et plus professionnels que ce que j'avais jusqu'à présent.

Sara :

Clients variés, c'est quoi exactement ? C'est du professionnel et un peu de particuliers ? Plutôt des grosses entreprises ? Des petites entreprises ?

Quentin :

Alors j'ai continué à garder quelques entreprises publiques parce qu'il y avait toujours des besoins. Je pense au théâtre du Nord qui faisaient des trucs super sympa, des scénographies importantes et qui changeaient de ce qu'on voyait au quotidien. Il y avait des clients professionnels à plus petite échelle, le petit menuisier du bout de la rue qui va te faire ton meuble. Et puis y a des choses un peu plus importantes. Le gros agenceur qui va faire des meubles en série pour une entité importante, j'en passe et des meilleurs. Mais il y a des clients effectivement variés. Du particulier un petit peu moins, ça arrivait, mais on rencontre principalement des menuisiers, des gens comme ça.

Sara :

Est ce que tu as un souvenir en particulier à nous raconter, que ce soit par rapport à ton alternance ou par rapport à du coup ta prise de poste officielle en tant que commercial ?

Quentin :

Ouais, j'ai une petite anecdote. Quand j'ai eu mon BTS en août, mon contrat se terminait le 31 août et en réalité je suis revenu bosser le 1^{er} septembre, le 2 septembre et ainsi de suite pendant quinze jours. Et au bout de quinze jours, je me suis rendu compte en rentrant chez moi que je n'avais rien signé. Je continuais à venir travailler. Et puis je vais voir mon responsable Olivier et je dis "Mais Olivier. Normalement j'ai fini, Je viens travailler gratuitement." Et il me dit non non, Sache que comme tu continues ta mission c'est considéré comme acquis et donc tu fais partie de l'entreprise. J'ai quand même demandé pour faire plaisir à ma mère, un joli contrat en bonne et due forme et signé. C'était mon 1^{er}, mais effectivement, je suis retourné bosser le 1^{er} septembre comme si de rien n'était alors que en réalité, mon contrat d'alternance était fini.

Sara :

Et tu étais fier d'être embauché chez Descamps ?

Quentin :

Très fier. Alors fier parce que premier boulot. Et puis fier parce que, ça je m'en suis rendu compte au fil du temps, moi je suis devenu, par la force des choses un enfant Descamps. C'est une mentalité, c'est une boîte familiale, c'est beaucoup de choses. Donc je suis assez fier de ça.

Sara :

Pour parler un peu plus de ton métier, c'est quoi une journée type pour un commercial comme toi ?

Quentin :

Alors la journée type d'un commercial, en tout cas chez Descamps, elle peut être très variée, mais en règle générale tu es beaucoup sur la route, tu es présent chez tes clients, tu réponds aux sollicitations de tes clients, tu gères les commandes, les devis, les livraisons, les pépins quand il y en a un parce que ça peut arriver aussi. Mais tu es au contact de tes clients majoritairement. Après, il y a toujours une part d'administratif, de relance devis, de comptabilité, ce genre de chose. Mais le cœur du métier, effectivement, c'est le business et il se passe sur la route.

Sara :

Par rapport à tes principales missions, est ce que tu peux m'en citer quelques unes ? Notamment par exemple quand tu parles du démarchage de suivi sur la route, ce genre de choses ?

Quentin :

Si on prend le cas d'un prospect et le démarchage donc présenter l'entreprise, on a des choses qui sont assez bien faites. C'est à dire que aujourd'hui, pour présenter ton entreprise et tes produits, on a des catalogues, on a des outils marketing qui sont assez intéressants, et qui vont t'aider à présenter l'entreprise. Une fois que t'as présenté l'entreprise, tu vas beaucoup écouter ton client. C'est aussi important l'écoute dans ce métier, laisser parler ton client pour mieux cibler son besoin. Après y répondre. Donc le devis, la relance du devis si entre temps, effectivement il y a un petit temps qui se passe. Et puis passer la commande, gérer la commande et naturellement revoir le client pour savoir si ça s'est bien passé naturellement et peut être prendre d'autres affaires ensemble s'il en est satisfait.

Sara :

Est ce que c'est vous qui gérez aussi toute la partie litige si imaginons il y en a un, ou est ce que c'est quelqu'un d'autre qui le gère avec vous ?

Quentin :

Alors la partie litige on est en première ligne, si je puis dire. C'est à dire que s'il y a un pépin le client, il va t'appeler toi en priorité puisque tu es la tête de Descamps pour eux, et après la comptabilité, le service logistique ou autre chose, si jamais il y a une casse ou autre tu partages la problématique avec d'autres pour trouver la meilleure solution.

Sara :

En tant que commercial, tu travailles parfois en équipes. Est ce que justement t'es très seul ou est ce qu'au contraire vous êtes tout le temps un peu en groupe à vous passer des infos, ce genre de choses ?

Quentin :

Alors je pense qu'on est tous un peu différent. Moi personnellement, le métier de commercial c'est clair que c'est un truc où on est assez seul dans sa bulle et chez ses clients. Moi j'ai besoin effectivement de partager mes connaissances ou en tout cas les informations avec mes collègues. Que ce soit sur la route, parce que on partage les mêmes contraintes et la même activité, mais aussi les collègues du bureau qui ont pas mal de choses à te conseiller sur des choses sur lesquelles tu n'as pas pensé. Non, j'aime bien échanger avec beaucoup de personnes au sein de l'entreprise pour effectivement être au courant de tout et mieux cibler les problématiques ou en tout cas les solutions qu'on peut apporter à nos clients.

Sara :

Pour parler aux gens des bureaux t'appelles plutôt ou tu arrives quand même à venir en agence malgré les journées assez chargées sur la route ?

Quentin :

Alors moi je ne suis pas très loin de l'agence, donc je passe quand même assez régulièrement l'agence, même si c'est 20 minutes, une demi heure pour pouvoir effectivement faire le point sur les dossiers de la veille ou les dossiers assez urgents avant de reprendre la route. Mais sinon ce passe soit par téléphone ou par mail. C'est sûr que eux ils ont aussi leur charge de travail avec les appels entrants, donc si ça peut se faire par mail c'est d'autant mieux.

Sara :

Ça implique quoi comme responsabilité d'être commercial chez Descamps ?

Quentin :

C'est une bonne question. Ça implique de connaître ton client. Ça implique de pouvoir répondre au mieux, et de satisfaire ton client. J'ai un souci de la satisfaction de mes clients qui est assez important. On ne fait pas du one shot. Donc ma responsabilité, c'est que tout se passe bien du début à la fin. Mon but, c'est pas que ça se passe bien au début de la commande ou en tout cas de la sollicitation et après ne plus rien gérer. Et même si je dois confier des tâches à mes collègues et être là du début à la fin pour eux, pour mes clients, c'est important, avoir le retour le plus positif possible j'espère pour pouvoir après effectivement repartir de plus belle sur d'autres dossiers.

Sara :

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

Quentin :

C'est assez simple pour moi et j'ai aucune difficulté à le dire. J'aime beaucoup mes clients. Je suis quelqu'un d'assez sociable et j'ai besoin effectivement du contact client comme le contact de mes collègues, c'est important. Et aussi la famille produits. On va pas se mentir, on a la chance de travailler dans une société où les produits qu'on met en avant, ce sont des produits qui sont nobles, qui sont écologiques la plupart du temps. On va pas se mentir, on ne vend pas du caoutchouc. Ce sont des beaux produits, ce sont des essences fines et c'est varié. On a toujours des choses un peu nouvelles tous les mois et puis voilà, c'est des beaux produits.

Sara :

Est-ce qu'il y a une motivation particulière à venir ? Est-ce qu'il y a un truc qui te motive tous les jours ou est-ce que c'est justement ce global du métier de commercial ?

Quentin :

Le global, mais je reviens à ce que je disais auparavant la satisfaction du client. Quand le client te rappelle, t'envoie un petit sms ou te fait comprendre qu'il est super satisfait, que ce soit de la livraison ou du service, ou en disant tiens, je suis content de l'avoir pris, tu m'as bien conseillé ou voilà. Quand j'ai eu un retour positif du client, c'est toujours très agréable.

Sara :

Et du coup j'imagine que pour être commercial, pour pouvoir vendre des produits, il faut les connaître par cœur. Ça a été compliqué ça, de connaître tous les produits, de continuer à apprendre sur les produits qui rentrent en stock, sur les nouveautés, etc ?

Quentin :

Alors je ne vais pas te cacher que j'apprends encore tous les jours parce que aujourd'hui, on a beaucoup, beaucoup de produits. Beaucoup de variantes en réalité. Que ce soit les dimensions, les épaisseurs, les formats et autres. Tu vas aujourd'hui en apprendre tous les jours sur les nouveautés. Les fournisseurs et industriels sortent beaucoup aussi de nouveautés après des recherches et des développements intéressants. Donc en réalité, le marché, il se fait tous les jours. Mais oui, c'est sûr que tu continues à apprendre tous les jours, tu ne peux pas tout savoir par cœur. Et c'est là où justement j'en reviens, tu as besoin aussi des collègues. Quand on a un doute, une question, tu dis au client « Monsieur le client, bougez pas, je vous rappelle parce que là vous me posez une colle et j'ai pas envie de dire des bêtises. » Donc tu fais appel à tes collègues, tu te renseignes, tu vérifies et tu reviens avec la bonne réponse. Ça ne sert à rien de lui dire tout et n'importe quoi, autant être posé et bien faire les choses.

Sara :

On va parler un peu plus de la culture d'entreprise de Descamps. Si tu devais décrire la culture d'entreprise Descamps en quelques mots, qu'est-ce que tu dirais ?

Quentin :

En quelques mots je ne sais pas, mais en un mot, c'est sûr que la famille, c'est le premier truc qui va ressortir. Moi je suis arrivé, ça va faire quinze ans. J'ai connu différentes directions et c'est toujours la même famille que je connais, donc c'est important. Ils me connaissent aussi au bout de quinze ans et même au bout de quelques semaines, je me sentais déjà à l'aise. Il y a une reconnaissance de chacun,

on est pas un numéro, donc ça c'est quand même vachement agréable. Tu sais pour qui tu bosses et tu es reconnu pour ça. Donc ça c'est quand même formidable.

Sara :

Est ce qu'il y a d'autres valeurs qui te pousse, toi, à rester chez Descamps ? Comme par exemple tu me parlais d'écologie, de produits presque premiums en certains aspects, etc. Est ce que c'est des choses que tu prends en compte aussi dans ta vie d'entreprise ?

Quentin :

Alors c'est quelque chose qui a beaucoup de valeur. Et puis c'est aussi un maître mot aujourd'hui qui est indispensable. Nos acheteurs s'efforcent, et ils le font je trouve merveilleusement bien, de trouver des solutions avec ces différentes nouveautés, ces certifications importantes. Mais ils le font aussi parce que c'est pour demain, c'est l'avenir. On ne peut pas rester comme on était auparavant et c'est plutôt bien effectivement, qu'on se dirige vers des choses nouvelles, vers des technologies nouvelles, vers une responsabilité écologique. C'est quand même un grand mot surtout aujourd'hui.

Sara :

Tu nous parlais tout à l'heure de famille et d'ambiance d'entreprise qui est particulièrement bonne. Est ce que tu as un souvenir à nous raconter en rapport avec ça qui t'avait marqué ou quelque chose qui te reste en tête par rapport à ces valeurs là ?

Quentin :

Les gens ne vont pas le voir, mais juste derrière toi, là où on fait l'interview, tu as des tableaux de différents événements qu'on a faits avec l'ensemble du groupe. C'est à dire qu'il y a Marcq en Barœul, et les autres agences : Béthune, Goussainville le siège Dunkerque et ça, c'est des moments qu'on a passé tous ensemble. C'était des moments de joie, de sourire où effectivement on mettait la bonne humeur avant toute chose. Donc au moment où je te réponds, je vois ces photos et ça, ça m'évoque effectivement des très bons souvenirs.

Sara :

Par rapport à ton métier, qu'est ce que tu dirais à quelqu'un qui envisage de devenir commercial ?

Quentin :

Être à l'écoute, c'est la première chose. Savoir écouter. Ensuite aussi aimer relever des défis. Parce que aujourd'hui, toutes les journées ne sont pas les mêmes. Le lundi, tu vas aller vendre une ossature bois, le mardi tu reçois un dossier, je ne sais pas d'agencement, donc les journées sont variées. Donc voilà, aimer relever des

défis, aimer trouver des solutions sur des problématiques. Effectivement au départ, tu te dis mince, comment on peut faire ça ? Et à force de chercher tu trouves la solution et là c'est du bonheur. Donc voilà, aimer les défis, aimer le côté humain et aimer être sur la route aussi, ça prend une bonne part de notre activité. Donc oui, principalement ça.

Sara :

Et pourquoi venir le faire chez Descamps

Quentin :

J'en reviens au côté familial. Moi je me sens comme un poisson dans l'eau. Descamps a été et je pense restera une excellente école de formation, que ce soit en commerce et dans le côté technique des produits. Moi il y a des gens qui m'ont pris sous leurs ailes et qui m'ont effectivement, d'un point de vue commerce ou technique, ont apporté beaucoup, beaucoup de choses. Donc, c'est une entreprise effectivement, qui apporte beaucoup, qui te reconnaît, qui te pousse, qui mise sur toi. On est pas perdu, on prend le temps. J'ai un souvenir effectivement où la formation de départ a été longue. Et je me suis dit « mais c'est pas possible, quand est ce que ça va s'arrêter ? ». Mais au final, tu te rends compte que pendant X temps tu vas faire tous les métiers de l'entreprise pour connaître déjà tous les gens et puis connaître effectivement tous les aspects de ta commande. C'est à dire que ta commande elle est faite à la préparation, elle est faite à la livraison et faite à la comptabilité. Elle est gérée par pas mal de personnes et par pas mal de service. Et au début on te demande ça tu vois. C'est effectivement une entreprise qui ne va pas te lâcher comme ça, qui va te prendre et qui va prendre le temps surtout de te faire mûrir, de te faire grandir. Je pense que j'ai beaucoup grandi au sein de cette famille. Je grandi encore tous les jours, j'ai que 35 ans. Mais effectivement c'est une boîte familiale qui t'aide véritablement.

Sara :

Et bien sur ces belles paroles, je te remercie Quentin d'avoir bien voulu participer à ce podcast.

Quentin :

Et bien merci à toi c'était un plaisir.

Sara :

Pour en savoir plus sur l'entreprise familiale Descamps bois, rendez-vous sur notre site internet www.descamps-bois.fr rubrique podcast ou recrutement. A bientôt !