

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 Valérie, commerciale sédentaire comptoir à Dunkerque. Bonjour Valérie, est-ce que tu peux te présenter brièvement et nous dire quel est ton rôle dans l'entreprise ?

Valérie

Oui, bonjour. Donc moi c'est Valérie, j'ai 37 ans, je travaille chez Descamps Bois à Dunkerque maintenant depuis 3 ans et demi et je suis technico-commerciale au comptoir.

Sara

Est-ce que tu peux en quelques mots nous parler de ton parcours ?

Valérie

Donc moi j'ai fait un BTS Management des Unités Commerciales. Je me suis lancée dedans parce que pas forcément de vocation et ça correspondait bien avec mon profil sociable et dynamique. Et du coup j'ai enchaîné après dans des expériences professionnelles chez Leroy Merlin et Bricoman.

Sara

Dans tes anciennes entreprises, est-ce que tu étais aussi commerciale ?

Valérie

Oui, j'ai toujours été au poste de vendeuse au niveau de mes autres entreprises.

Sara

Est-ce que tu peux nous parler un peu de ton arrivée et de ton parcours chez Descamps ?

Valérie

Donc moi je suis arrivée en juillet 2022 après des expériences dans des GSB et j'ai voulu me tourner vraiment dans le négoce pour être vraiment spécialisée avec le professionnel même si on n'a que le particulier également.

Sara

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

Valérie

Oui, alors ça a été assez rapide puisque je suis arrivée sur la période estivale, donc en pleine saison. Et il y a eu du coup le barbecue avec les clients. C'est un événement sur l'année qui est assez aimé par les clients. C'est le moment où on se retrouve tous et on apprend tous à se connaître. Et du coup, c'est là où j'ai été présentée à la plupart de nos clients sur l'agence. Donc tout de suite dans le bain.

Sara

Y a-t-il eu des choses qui ont été mises en place à ton arrivée dans l'entreprise ?

Valérie

Oui, alors moi, j'ai trouvé ça très appréciable. On est forcément toujours un peu stressé quand on arrive dans une nouvelle entreprise. Malgré qu'on ait déjà fait les entretiens au préalable, on est la petite dernière arrivée. On se demande à quelle sauce on va être mangé. Et pour le coup, ce qui a été très agréable, c'est que j'ai eu un plan d'intégration sur deux mois, avec un planning bien précis. J'ai pu voir chaque poste, j'ai pu voir pourquoi chaque métier interférait sur l'autre métier. Ce qui permet qu'après, forcément, tu prends ton poste et tu prends tes collègues en considération. Parce que tu sais que n'importe quelle activité interfère sur l'activité de ton collègue. Et quand on pense collectif, c'est bien de savoir pourquoi. Donc l'intégration a été vraiment appréciée. J'ai pu aussi me déplacer sur le Descamps Marcq, Descamps Béthune et à Liévin. Donc j'ai pu voir les têtes, puisqu'on n'y va pas forcément tous les jours. Mais c'est très agréable d'être vraiment intégrée. Le mot intégration, pour le coup... a été bien respectée, c'est très très appréciable.

Sara

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

Valérie

Alors ça a été surtout au niveau du produit, je viens du monde du bricolage oui, mais j'étais surtout sur des secteurs du style sanitaire, plomberie, donc un peu loin quand même de la menuiserie, du bois et du bardage, etc.

Sara

Ok, et donc là maintenant tu fais du chiffrage, que ce soit pour du bois, justement de la menuiserie, du sol, etc.

Valérie

Alors nous au comptoir, on s'occupe des bons de commande, on va dire assez simples. Bois, bardage, charpente, terrasse, tout ce qui est menuiserie, c'est vraiment un service à part très technique qui est à l'étage chez nous.

Sara

Est-ce que tu peux nous décrire une journée type dans ton rôle de technico-commercial sédentaire ?

Valérie

Oui, donc nous au niveau du comptoir, on est deux. Donc moi j'arrive sur les coups de 8 heures, c'est beaucoup de relationnel dans un premier temps, puisqu'il y a tous les artisans qui viennent chercher leurs marchandises pour commencer la journée. Et puis, milieu de matinée, ça se calme un petit peu. Ça va être tout ce qui est traitement de mail, surtout, tout en répondant au téléphone à chaque fois dès qu'il sonne. Et l'après-midi, ça va être à peu près le même principe où les gars de chantiers viennent chercher leurs marchandises, les manquants, etc., etc. Et puis, après, traitement de mail. Et il y a

également les transports à gérer, nous, au comptoir, avec les deux chauffeurs qu'on a sur l'agence de Dunkerque.

Sara

Les transports, c'est une expertise qui t'est spécialisée ou est-ce que vous les gérez tous les deux ?

Valérie

On s'est spécialisé pour ma part, oui, au niveau du comptoir.

Sara

Et cette mission-là de spécialisation pour la gestion des transports, c'est quelque chose que toi t'as demandé ou c'est quelque chose qu'on t'a donné en voyant que tu étais débrouillard d'étudier des choses ?

Valérie

C'est quelque chose qui n'était pas prévu à la base sur le poste et ça s'est fait naturellement en fait puisqu'on a quelqu'un qui a quitté l'entreprise. Et en fait, je me suis dit que j'étais complètement capable de le gérer. Xavier m'a fait confiance. On a essayé dans un premier temps, voir si on restait comme ça ou si finalement il fallait vraiment un poste à part en fait. Et en fait au comptoir, ce qui est bien, c'est que du coup on a le relationnel avec les gars de la cour. C'est eux qui préparent les commandes, c'est nous qui les saisissons, donc on a le lien direct pour tout ce qui est organisation, c'est très pratique.

Sara

Est-ce que tu peux nous parler un peu de tes principales missions et de tes responsabilités à ce poste ?

Valérie

Alors au niveau du comptoir, la principale mission déjà ça va être l'accueil physique du client et téléphone, accueillir le client de la bonne façon pour qu'il ait envie de revenir forcément, établir des devis, établir des commandes, ces petites factures, saisie de comptabilité au niveau de la facturation client, acompte, encaissement, etc. Il y a la partie transport avec la gestion du transport pour les chauffeurs pour la tournée. Voilà l'essentiel.

Sara

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

Valérie

Le relationnel avec le client et au niveau de l'entreprise, le fait qu'on soit une petite entreprise. Nous, sur Dunkerque, on est 18, 19. On se côtoie tous les jours, on connaît nos collègues, on sait qui ils sont, on sait comment ils sont et on est vraiment amenés à travailler tous ensemble à travers nos différentes tâches.

Sara

Est-ce que le fait de travailler justement dans une petite agence, c'est quelque chose qui te motive à venir travailler chaque jour ?

Valérie

Oui, parce que clairement, je connais mes collègues, je sais quand ils vont bien, quand ils ne vont pas bien. Ils savent également quand moi je vais bien et pas bien. On est vraiment une petite famille et pour le coup, on fait tous attention aux autres.

Sara

Quelle importance a le produit dans ton quotidien ?

Valérie

Pour le coup, c'est super important puisqu'en contact direct avec l'artisan, si on ne connaît pas nos produits, on ne sait pas renseigner. C'est important de connaître la gamme complète pour pouvoir varier. Si toutefois, on n'a pas la marchandise nécessaire, pas de stock ou tout simplement un produit qu'on ne fait pas, il faut savoir vers quoi tourner le client. C'est super important.

Sara

Est-ce que tu trouves que chez Descamps, l'esprit d'équipe est important ?

Valérie

Oui, complètement. Complètement, parce que quand il y a du monde manquant sur la cour, quand il y a un collègue de la réception qui est en congé, quand il manque du personnel, on sait tous s'aider, on sait tous s'entraider et on s'entraide tous naturellement. On n'oublie pas qu'en bout de ligne, c'est le client le plus important. On a vraiment le même avis sur ça, la satisfaction client en bout de ligne et on fait tout pour y arriver un maximum.

Sara

Et est-ce que tu peux nous partager une expérience de collaboration réussie ?

Valérie

Face à chaque problème client, je n'en ai pas forcément un en particulier, mais dès qu'on demande de l'aide parce qu'on est confronté à un problème, à un souci, à un litige, à une demande archi particulière, à quelque chose qu'on ne maîtrise pas, clairement, puisqu'on a chacun nos spécialités, on y va tous ensemble, on ne cherche pas à comprendre. On voit le client en bout de ligne et on fait le nécessaire.

Sara

Comment tu pourrais me décrire la culture d'entreprise chez Descamps ?

Valérie

Descamps, clairement, c'est une famille. On s'entraide, on sait se dire les choses également, parce que pour avancer, il faut savoir se dire aussi les choses quand ça ne va pas. On se le dit avec diplomatie, courtoisie, on trouve les solutions ensemble. Personne

n'est laissé de côté. Demain, si j'ai un problème, je ne panique pas dans mon coin. Je sais que je peux aller demander à n'importe qui. On trouvera une solution ensemble.

Sara

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

Valérie

Alors pour le coup, moi j'ai eu trois boîtes principales dans ma vie. C'est vraiment l'esprit de famille, puisque j'étais dans des grosses boîtes où on était plus de 70. Donc ouais, c'est vraiment ce lien-là qui me plaît beaucoup. Le fait que ce soit une entreprise familiale, ça joue aussi. Quand Stéphane Descamps, par exemple, le grand patron, vient chez nous, il sait qui je suis. Clairement, il me dit bonjour Valérie. Je ne suis pas un numéro, je ne suis pas des initiales. Il sait qui je suis, il sait quel poste j'occupe dans l'entreprise. Et ça, c'est important. Et le relationnel avec le client aussi, puisqu'en fait, ils nous connaissent. Le fait qu'on ne soit pas beaucoup, ils savent que tous les jours au comptoir, c'est moi qui trouve, avec Thomas bien sûr. Mais voilà, ils nous connaissent, ils viennent nous voir avec plaisir et nous, on les reçoit avec plaisir.

Sara

Si tu devais citer deux valeurs d'entreprise, qu'est-ce que tu dirais ?

Valérie

Cohésion et satisfaction.

Sara

Est-ce que tu as une anecdote ou un souvenir particulier en lien avec la culture d'entreprise à nous partager ?

Valérie

Des anecdotes, oui, forcément. Je ne sais pas si je peux tout dire, par contre il s'avère que nous, sur la boîte, on fait forcément des événements hors travail, puisque c'est aussi important de se voir en dehors du travail pour pouvoir avoir cette cohésion, justement. Donc, on a des petits souvenirs de sympas de soirée, oui. Mais tu n'en dirais pas plus.

Sara

Qu'est-ce qui se passe à Vegas, reste à Vegas.

Valérie

C'est ça.

Sara

Par rapport à ton métier de technico-commercial, qu'est-ce que tu aimerais dire à quelqu'un qui envisage de le faire pour lui donner envie ?

Valérie

Alors pour lui donner envie, je pense que le plus important dans un premier temps, c'est de choisir ce métier parce que notre profil correspond à ce métier. Clairement, il faut être

sociable, il faut être dynamique, il faut avoir la culture commerce, il faut être là pour le client. Si le profil est bon, déjà, à fond, c'est clairement. Il n'y a pas un jour qui se ressemble, il n'y a pas une demande qui se ressemble. On arrive à tisser du lien avec des clients, c'est plaisant. Quand le client te réclame, quand le client sait qu'il peut t'appeler, qu'il peut te faire confiance, qu'il peut t'appeler dix minutes avant parce que tu vas gérer son dossier, c'est plaisant.

Sara

Et pourquoi venir le faire chez Descamps ?

Valérie

Pourquoi chez Descamps ? Parce qu'on est reconnu, parce qu'on nous fait confiance, parce qu'on peut être polyvalent si on le souhaite, parce qu'on nous laisse notre chance de prouver, parce qu'on nous donne les moyens d'y arriver également. C'est important. On n'est pas lâchés. On n'est pas lâchés dans la nature. Et parce qu'on n'est pas seuls. Et que tous ensemble, on y arrive. Et qu'à la moindre contrariété, au moindre souci, tout le monde est dispo et tout le monde est là pour nous. C'est quand même beaucoup mieux d'aller au boulot avec des personnes qu'on apprécie. D'aller au boulot quand on sait que le climat est bon. D'aller au boulot quand on sait qu'on nous prend en considération. Quand on a une journée de moins bien. C'est pris en compte quand on a une journée où on est en pleine forme. C'est pris en compte, bien sûr, et c'est plus souvent le cas. Mais voilà, on n'est pas des robots ici. On n'est pas des robots, on est des humains. C'est pris en compte et c'est très, très plaisant.

Sara

Merci beaucoup Valérie pour ton témoignage. 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 !