

AUTOUR D'UN CAFÉ AVEC...

Travailler chez Bechtle, c'est collaborer avec ses collègues. Et dans l'équipe Corporate, c'est leur quotidien. Chaque équipe Corporate Account est composée d'un Key Account Manager et d'un Inside Sales. Nous avons envie de discuter avec l'une de ces équipes. Place à un entretien avec Toon Hendriks et An Rosseau !



Commençons par le début : qui sont An et Toon ?

Toon : « Je suis une personne très enthousiaste, je suis très actif et toujours en train de faire plein de choses : j'ai de nombreux hobbies, j'aime passer du temps en famille et entre amis... Je ne sais pas rester en place. J'ai commencé mon aventure chez Bechtle comme chasseur de têtes il y a environ cinq ans. Quelques mois plus tard, Bechtle a déménagé dans les nouveaux locaux et j'ai eu plus de clients, et donc plus de responsabilités.

D'autres changements ont eu lieu au sein des équipes et les segments SMB, Mid-Market et Corporate ont été créés. J'ai ensuite été intégré à l'équipe Mid-Market en tant qu'Account Manager. En 2019, j'ai commencé à la fonction International Customer Coordinator, avec mon collègue Dennis. En été 2022, j'ai commencé au sein de l'équipe Corporate en tant que Key Account Manager et j'ai débuté ma collaboration avec An. Au début, cela m'a demandé une grande adaptation, car j'aime beaucoup être aux commandes. Mais j'ai appris à lâcher prise.

Jusqu'à présent, mon parcours a été très agréable et nous avons réussi à passer le cap du semestre ensemble. »

An : « Je travaille depuis environ 2 ans et demi en tant qu'Inside Sales chez Bechtle. En fait, mon travail est similaire à celui des autres Account Managers, excepté que je ne me rends pas chez les clients et que je ne cogère pas les projets. C'est Toon qui s'en occupe. Je m'occupe plutôt de l'aspect transactionnel, c'est-à-dire de la gestion des affaires et des contrats avec les clients. »

C'est évident que Toon a connu beaucoup de changements. Et vous, An ?

An : « Je peux dire que ma carrière a connu des hauts et des bas. Lorsque j'étais ici depuis à peine six mois, le Key Account Manager avec lequel je travaillais est parti. Après environ un mois, un nouveau Key Account Manager a pris sa place. Nous avons une bonne relation, mais après un certain temps, il s'est absenté pendant plusieurs mois. Pendant cette période, j'ai dû travailler seule et c'était très difficile.

J'ai également traversé une période difficile sur le plan personnel, car j'essayais d'avoir un enfant et j'ai dû suivre beaucoup de traitements.

À cela s'ajoutait une lourde charge de travail, mais c'est peut-être ce qui m'a permis de rester émotionnellement forte, car je pouvais me concentrer pleinement sur le travail. Finalement, ce Key Account Manager a quitté l'entreprise et son poste est devenu vacant. J'ai directement pensé à Toon pour le remplacer. »

Pourquoi avez-vous tout de suite pensé à Toon ?

An : « Lorsque j'ai commencé chez Bechtle, il n'y avait pas encore de division entre les segments, mais des équipes de vente différentes. Toon et moi étions dans la même équipe à l'époque et il était assis derrière moi.

Le premier Key Account Manager avec lequel je formais une équipe était rarement présent au bureau. C'était difficile pour moi, car j'étais nouvelle dans cette fonction et j'avais donc peu d'expérience. Toon m'a beaucoup aidée et nous avons beaucoup travaillé ensemble. C'est pourquoi j'ai encouragé Toon à se présenter pour le poste de Key Account Manager. Je l'imaginais très bien pour cette fonction ! »

Toon : « C'est vrai. J'ai dû y réfléchir pendant un moment, car dans le passé, j'avais postulé pour ce poste, mais ce n'était pas le bon moment pour moi. J'ai quand même tenté ma chance, et cela a porté ses fruits. »

An : « Bien sûr, il y avait aussi beaucoup de travail. Nous nous voyons plus que nos propres partenaires, il est donc important que cela fonctionne entre nous. Nous nous amusons aussi beaucoup ensemble, ce qui rend notre relation professionnelle très agréable. »

Toon : « Lorsque l'on revient d'une visite chez un client par exemple, nous écoutons Fred et Samson ensemble. »

Toon, vous avez expliqué que c'était difficile pour vous de déléguer. Était-ce là le plus gros changement pour vous ?

An : « Par exemple, quand on recevait une nouvelle demande de client, il l'avait déjà gérée avant même que je ne lise l'e-mail. Étant donné que je suis l'Inside Sales, je devrais m'occuper de ce genre de choses, mais il était parfois trop rapide. »

Toon : « C'est un changement positif. Grâce à ma collaboration avec An, j'ai appris à lâcher prise. Quand je suis en congé, je peux vraiment me détendre, car je sais qu'An est là pour gérer le travail. Dans mes anciennes fonctions, j'avais évidemment toujours un back-up, mais lorsque je revenais au travail, ma boîte mail était bien remplie. En vacances, je gardais toujours mon téléphone à l'œil, parce que je recevais parfois des questions que je pouvais régler rapidement en tant qu'Account Manager, et qui prendraient des heures aux autres personnes. Ce n'est plus nécessaire maintenant, car en cas de problèmes, je sais qu'An est là pour les régler.

J'ai également maintenant plus de temps et d'occasions pour examiner plus en détail les projets et les gros contrats. »

An : « Au final, ce sont NOS clients, on partage tous les deux la responsabilité de satisfaire nos clients. Ainsi, on sait que l'on peut compter sur l'autre, ce qui est important pour nous deux. »

TIME FOR A COFFEE BREAK WITH...

Est-ce que votre portefeuille client a beaucoup changé depuis que vous avez pris la fonction de Key Account Manager ?

Toon : « J'avais déjà certains gros clients, mais j'en ai eu de nouveaux, ce qui m'a permis d'en laisser certains à mes collègues. J'ai désormais des clients que je dois voir plus souvent, mais j'ai le temps et l'espace pour le faire. »

Et vous, An ?

An : « Toon a abandonné quelques clients parce que j'avais naturellement un portefeuille existant avec les anciens Account Managers. En deux ans, trois Key Account Managers se sont succédé et je me suis retrouvé seul pendant cette période. Nous ne pouvions évidemment pas confier ces clients à un autre Account Manager, car cela ne favorisait pas la relation avec le client. »

Toon : « C'est bien qu'An connaisse les clients depuis si longtemps, car pour moi, c'est toujours la recherche. Je veux regagner la confiance de nos clients, car pour eux, je suis juste un autre Account Manager parmi d'autres. »

Pouvez-vous nous décrire brièvement une journée de travail classique ?

An : « Je commence ma journée par les tâches quotidiennes : je gère mes mails, je vérifie les devis pour les produits qui vont expirer ou qui doivent faire l'objet d'un suivi, et j'assure le suivi des commandes. Lors du suivi des commandes, je vérifie si nous n'avons pas de stock pour une commande que nous n'avons pas encore réalisée. Si c'est le cas, j'essaie d'arranger quelque chose pour que notre client puisse recevoir de l'aide plus rapidement. Cela coûte parfois de l'argent, mais c'est assez positif pour la relation avec le client ; il faut peser le pour et le contre. Tout au long de la journée, je reçois également des demandes ponctuelles auxquelles je dois répondre rapidement, comme un client qui appelle pour poser une question urgente.

J'essaie d'appeler personnellement un ou deux clients par jour pour savoir comment ils vont ou pour voir s'ils ont besoin de quelque chose. »

Toon : « Nous essayons de planifier toujours plus de réunions QBR avec les clients et ce, pour une année entière. Pour moi, c'est plus facile en ce qui concerne la planification et l'administration, car je prépare des rapports.

Mes journées sont remplies de réunions clients ou de réunions internes avec notre chef de projet, notre gestionnaire de contrat, notre service juridique... Les réunions avec les clients se font plus souvent en ligne que physiquement de nos jours. La première rencontre se fait généralement en personne, mais par la suite, la plupart des réunions se poursuivent en ligne parce qu'elles sont récurrentes et que c'est plus facile pour les deux parties.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus chez Bechtle ?

An : « Il y a une très bonne ambiance ici. On donne, mais on reçoit beaucoup en retour. »

Toon : « J'ai beaucoup de libertés ici. On ne fait pas simplement ce qu'on veut, mais si on a des idées, nous avons l'opportunité de les développer.

Il y a également une très bonne ambiance de travail. »

Comment envisagez-vous l'avenir au sein de Bechtle ?

An : « Je suis à ma place et je fais mon travail avec plaisir. Les duos au sein de l'équipe Corporate sont pour moi la situation idéale. Je continue à me développer chaque jour et à apprendre dans ma fonction. Mes conversations avec les clients ne seront pas les mêmes dans deux ans, tout comme elles sont différentes aujourd'hui de ce qu'elles étaient il y a deux ans. Je n'ai pas non plus besoin de tout savoir faire tout de suite ; j'ai mes collègues, et tout le monde peut aider tout le monde. »

Toon : « Je peux toujours continuer à approfondir mes connaissances et à me spécialiser dans certains domaines, mais pour l'instant, je suis bien là où je suis. »

Une dernière question pour conclure : comment décririez-vous votre collaboration ?

An : « Nous appelons notre duo Antoon. Nous utilisons ce nom au bureau, par exemple, pour planifier des réunions. Antoon, c'est un peu comme un tandem. Nous pédalons tous les deux avec la même intensité, mais Toon est assis à l'avant et dirige un peu plus. »



« Nous appelons notre duo Antoon. Nous utilisons ce nom au bureau, par exemple, pour planifier des réunions. Antoon, c'est un peu comme un tandem. Nous pédalons tous les deux avec la même intensité, mais Toon est assis à l'avant et dirige un peu plus. »

