

ENTRETIEN AVEC FLORIAN ROUSSELLE (FÉVRIER 2018)

CUSTOMER SERVICE MANAGER - PÉROU

TON PARCOURS

- Diplômé d'un Master in International Business à l'ESG Management School
- Stagiaire Marketing pour l'enseigne de franchise « Au Bureau » au sein du Groupe Bertrand
- Responsable commercial île de France, Champagne-Ardenne pour le groupe espagnol Cosentino
- **Il a rejoint la Newrest Academy en janvier 2015 au Maroc (1^{ère} promotion)**

TON POSTE ET TES MISSIONS

J'ai intégré Newrest en tant que Customer Service Manager à Lima, au Pérou. En rentrant chez Newrest, j'étais vivement attiré par les activités en Amérique du Sud du Groupe et je voulais vraiment avoir une chance d'y aller. Newrest a rendu cela possible avec une mission et un poste intéressants. La mission principale consiste à gérer la relation avec les clients de Newrest Inflight Pérou, qui sont principalement des compagnies aériennes, mais aussi des clients du secteur des Concessions comme Starbucks.

Au-delà de l'aspect gestion des comptes déjà acquis, il y a aussi un côté développement de l'activité et prospection qui me permet de développer de nouvelles qualités professionnelles.

Au Pérou ma mission est suivie de près par le Directeur Pays, qui s'est occupé de mon intégration sur site ainsi que des évaluations semestrielles. Nous nous réunissons évidemment de manière régulière afin de faire le suivi des activités commerciales de l'Inflight ainsi que pour discuter de l'avancement de mon apprentissage et fixer de nouveaux objectifs. Je le remercie chaleureusement car grâce à lui mon intégration et ma mission ici au Pérou se déroule parfaitement sur le plan professionnel. Je suis également heureux que cette mission se prolonge d'un an et de pouvoir découvrir les autres activités du groupe comme le B&I, les bases vies et le retail.

Mon poste actuel s'intitule Operation Supervisor. Grâce à ce poste je dois découvrir plus en détail les autres métiers du Groupe Newrest. Au Pérou, les bases vie représentent le plus gros de l'activité du pays avec des sites dans tout le pays dont certains gèrent des milliers d'employés dans des conditions géographiques exigeantes. Le secteur du B&I représente également une part importante dans l'activité du pays et Newrest détient des contrats avec bon nombre d'entreprises prestigieuses dans le pays.

Ce nouveau poste me permet de découvrir ces activités en détails, leur fonctionnement, les outils de gestions pour les managers, l'organisation, le management humain ainsi que la relation commerciale avec le client. Ce poste et ces missions vont me permettre découvrir et de perfectionner mes connaissances dans des métiers qui sont complètement nouveaux pour moi.

POURQUOI AVOIR CANDIDATÉ AU GRADUATE PROGRAM ? POURQUOI AVOIR REJOINT NEWREST ?

En tant que jeune Diplômé en Commerce international, je souhaitais donner un accent international à ma carrière et cherchais une entreprise qui puisse m'aider à le faire. J'ai découvert Newrest grâce à ses activités communes avec le Groupe Bertrand et en me renseignant sur l'entreprise, je me suis rendu compte de la dimension internationale de celle-ci. Lorsque Newrest m'a proposé d'intégrer le vivier de Jeunes talents, je n'ai pas hésité à postuler car c'est un challenge excitant et exigeant à la fois.

Ce qui m'a aussi attiré ce sont les responsabilités et la confiance que l'entreprise a placées en moi et que j'espère lui rendre au quotidien. Newrest offre des opportunités d'évolution de carrière à des jeunes comme peu d'entreprises en France en proposent.

QU'AS-TU APPRIS DURANT CETTE ANNÉE AU SEIN DU VIVIER JEUNES TALENTS ET QU'EST-CE QUI T'A LE PLUS MARQUÉ ?

J'ai la chance d'avoir un bon tuteur qui m'a vite mis sur le terrain pour apprendre les bases et rapidement évoluer. Le but étant d'être capable de mettre en place les systèmes et standards Newrest n'importe où. Pour mieux comprendre les différents contrats de la restauration collective, j'ai été pendant 3 mois avec un directeur régional. J'ai donc pu apprendre la gestion d'équipes de chefs de secteur mais surtout la gestion des clients. Aussi j'ai été amené à suivre un auditeur pour une meilleure compréhension des analyses des stocks, des ratios et chiffres.

Si une chose m'a marqué, c'est l'importance de la relation et le discours à tenir aux clients.

L'aspect commercial est omniprésent. Aussi du fait de la différence de cultures, de langues et de mœurs, il faut savoir s'adapter et trouver constamment des solutions et stratagèmes pour faire respecter tes directives en interne.

SELON TOI, QUELS SONT LES TRAITS DE PERSONNALITÉ INDISPENSABLES POUR REJOINDRE NEWREST ?

- Travailleur
- Esprit d'équipe
- Être opérationnel
- Autonomie
- Savoir faire face aux responsabilités

QUELS CONSEILS DONNERAIS-TU AUX FUTURS DIPLÔMÉS DE TON ÉCOLE QUI SOUHAITERAIENT POSTULER POUR CE PROGRAMME ?

Le premier conseil que je peux donner aux futurs diplômés qui souhaitent postuler pour le vivier Jeunes Talents c'est de ne pas être effrayé par la mobilité car l'expérience Newrest à l'étranger est enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel. J'ajouterai qu'il est important que les candidats se démarquent par leur personnalité, car c'est la richesse y diversité des profils présent au sein de Newrest qui font sa réussite.