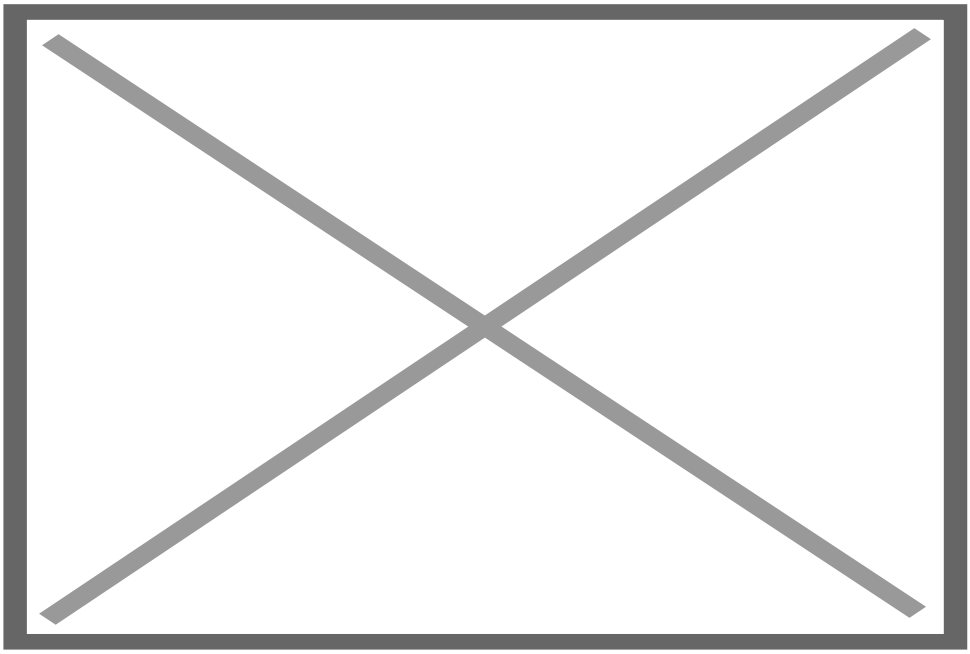
octobre 2021

Le Comptoir des Experts by Fetel – Calais (62)

Accueil / BBI / Distribution / DomPro

La genèse d’un réseau spécialisé soudage

Fourniture industrielle adhérente DomPro depuis 1998, Le Comptoir des Experts by Fetel a été racheté le 1er octobre 2020 par Arnaud Rohée, un investisseur qui désire monter un petit réseau de distribution professionnelle au sein du groupement piloté par le groupe Formusson. Un projet qui prend forme avec ce premier magasin implanté dans le Calaisis.



La société Fetel a démarré au sortir de la seconde guerre mondiale en vendant des produits de gaz et de soudage depuis un petit local implanté à Calais. L’entreprise s’est développée sur cette spécialité jusqu’en 1998, date à laquelle sous l’impulsion de Bertrand Fetel, nouvellement arrivé à la direction en succession de son père, elle adhéra au groupement Domaxel (aujourd’hui DomPro).

Cette décision influa grandement sur le devenir du distributeur qui s’engagea alors dans la diversification de son offre, profitant des facilités d’approvisionnement offertes par le groupement dans un grand nombre de familles de produits.

Du comptoir aux corners

Le négoce spécialisé se mua en quincaillerie professionnelle avec toujours le soudage comme domaine d’expertise. Pour accompagner cette mutation qui impliquait la prospection d’une nouvelle clientèle et le stockage sur place de nombreux articles supplémentaires, la société déménagea dans un local d’une surface au sol de 500 m2, toujours à Calais.

Vingt ans passèrent et la croissance aidant, la question se posa d’emménager dans un nouveau bâtiment adapté au niveau d’activité. L’opportunité se présenta en 2018, toujours sur Calais et en sortie d’autoroute A6, avec un ancien magasin de meubles d’occasion d’une superficie de 1 200 m2 libéré par ses anciens exploitants. L’occasion fut saisie et le transfert effectué dans la foulée.

Ce déménagement permit d’aménager les espaces de travail et d’accueillir les clients dans de meilleures conditions. La disposition de magasin fut totalement renouvelée en aménageant une grande zone d’exposition bordée de corners organisés par familles de produits. Le comptoir, qui donnait auparavant directement sur l’entrée, fut décalé sur le côté, toujours en avant d’un stock accessible accompagné d’un vendeur. Cette nouvelle disposition, qui donna une nouvelle visibilité à l’offre, redécouverte par la clientèle, a été conservée

depuis la reprise de la société par Arnaud Rohée le 1er octobre 2020.

Structurer pour grandir

Aujourd'hui, l'entreprise Fetel a cédé la place au Comptoir des Experts by Fetel. Ce changement de propriétaire a impliqué de nombreuses modifications dans la façon de travailler du distributeur, modifications que nous allons retracer tout au long de l'article.

L'ambition d'Arnaud Rohée est de faire du Comptoir des Experts un réseau doté de sa propre identité et dans ce cadre-là, il est important que l'établissement de Calais soit un modèle efficace qui puisse être dupliqué sur d'autres agences. L'organisation a donc été repensée en ce sens avec une structuration des fonctions et une redéfinition claire des missions de chacun. Cette volonté se retrouve dans l'organigramme matriciel de la société qui a évolué et intègre notamment des postes supports qui n'existaient pas auparavant.

Ainsi, sous la direction d'Arnaud Rohée sont désormais placées une responsable marketing et une responsable administratif et financier, deux créations de poste, un directeur d'agence qui préexistait mais dont les responsabilités ont légèrement évolué, et un directeur commercial qui était auparavant responsable commercial. Ce changement de dénomination est important dans la mesure où un responsable est plus dans l'application de directives quand un directeur est impliqué à 100% dans la définition de la politique commerciale.

Une force commerciale redéployée

En descendant un cran en-dessous, le directeur commercial dirige une équipe composée de trois responsables de secteur et d'une administration de ventes. Cette architecture est classique mais elle a évolué sur la dernière année pour s'adapter aux ambitions du distributeur et améliorer la qualité de service apportée aux clients. Concernant les visites en clientèle, la fourniture industrielle était auparavant organisée avec un dirigeant, Bertrand Fetel, qui se déplaçait pour certains comptes, le responsable commercial qui faisait de même mais d'une façon plus intensive et un commercial itinérant qui tournait dans le Calaisis. La répartition des clients était faite au gré des facilités personnelles et certains secteurs n'étaient pas travaillés d'une manière régulière par manque de temps.

Aujourd'hui, les trois responsable de secteurs sont clairement affectés à des zones précises démarrant à partir de calais et s'étendant pour le premier jusqu'à Boulogne sur mer (ouest), le second jusqu'à St Omer (sud) et le troisième jusqu'à Dunkerque (est), un périmètre d'environ 50 km dans les trois directions possibles – Calais est au bord de la mer, comme chacun le sait. Cette densification commerciale a impliqué deux embauches, dont un spécialiste du soudage et référent sur ce sujet qui vient en support sur les projets gérés par ses deux collègues plus généralistes.

Quant à l'administration des ventes, elle n'était pas gérée en soi précédemment. Chaque commercial s'occupant de l'enregistrement et du suivi des commandes tandis que la facturation était gérée à part. Aujourd'hui, cette fonction est assurée à plein temps par une personne pour améliorer le lien avec la clientèle, garantir le bon suivi des commandes et des livraisons, renseigner sur les délais, prévenir tout litige, etc. « *C'est un renfort important* » comme le souligne le directeur commercial David Bocquet, « *qui nous permet d'améliorer la qualité de la relation client* ».

Une entreprise rajeunie

Comme indiqué plus haut, le directeur d'agence a également vu ses missions évoluer. Il est aujourd'hui secondé par un approvisionneur, une embauche, qui le relaie pour la partie achats afin qu'il puisse se concentrer beaucoup plus sur la partie commerce. Sur ce temps libéré, il gère le SAV qui était auparavant confié à un employé à mi-temps qui n'a pas été conservé. Il s'agit en l'espèce principalement du suivi des dossiers, entre la gestion des garanties, la...

Veuillez vous identifier pour consulter la totalité de l'article.

Vous avez perdu votre n° d'abonné. N'hésitez pas à nous contacter. Valider

Vous n’avez pas de n° d'abonné ?
Abonnez-vous pour bénéficier de nos revues et l'accès à l'intégralité des articles !

S'abonner à la revue