

Alexis  
Dos Santos

1 RUE LAUTRÉAMONT  
BP 1624 65016 TARRES  
CEDEX

# RAPPORT DE STAGE BUT TC1

BIGORRE AUTO PIÈCE  
15/01/2024 AU 09/02/2024



MAÎTRE DE STAGE: PHILIPPE RIERA

TUTEUR DE STAGE: MONSIEUR CAPBARAT



## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier l'IUT de Tarbes Département Techniques de Commercialisation qui m'a permis d'effectuer ce Stage en entreprise/

J'adresse tous mes remerciements à Philippe Riera, le patron de l'entreprise Bigorre Auto Pièces et mon maître de stage, pour ses conseils avisés qu'il m'a donnés au cours de mon stage.

Pour finir, je remercie tout particulièrement David Segas le magasinier et Jeremy Mounier le deuxième commercial de l'entreprise.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>I. Secteur d'activité: mon intérêt pour le domaine de la peinture automobile carrosserie.....</b>	<b>5</b>
1.1 En quoi consiste le milieu de la peinture automobile carrosserie ?.....	5
1.2 Comment évolue ce secteur ? Quelles sont ses perspectives d'avenir ? ( données chiffrées ).....	6
1.3 Quelle est la situation de l'entreprise dans ce secteur?.....	7
<b>II. L'entreprise d'accueil: Mon expérience au sein de l'entreprise Bigorre Auto Pièces (BAP) à Tarbes.....</b>	<b>8</b>
2.1 L'entreprise Bigorre Auto Pièces (BAP) à Tarbes.....	8
2.2 Mes missions.....	11
2.3 Mes observations.....	18
<b>III. CONCLUSION.....</b>	<b>19</b>
<b>IV. BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>20</b>
<b>V. ANNEXES.....</b>	<b>21</b>

**A travers ce stage nous allons voir le domaine de la peinture automobile carrosserie, en analysant l'évolution du secteur et en utilisant des données chiffrées.**

**Ensuite vous constaterez mon expérience au sein de l'entreprise Bigorre Auto Pièces à Tarbes, en présentant mes différentes missions et finir sur une observation et d'un bilan personnel et professionnel.**

**Pour terminer j'ai réalisé deux interviews à deux personnes de l'équipe de l'entreprise BAP.**

## INTRODUCTION

Je suis actuellement en première année de BUT Techniques de Commercialisations à Tarbes, et j'ai effectué mon stage au semestre 1 à Bigorre Auto Pièces à Tarbes, du 15 janvier au 9 février 2024.

Aimant beaucoup vendre et ayant baigné dans le domaine automobile avec l'entreprise de mon père, j'ai donc voulu faire mon stage dans une entreprise en lien avec les carrosseries. Ce stage m'a permis d'acquérir une autre expérience professionnelle, et également de découvrir le métier de commercial et magasinier.

Avant d'effectuer ce stage, j'avais une appréhension, celle de vendre à des professionnels avec un manque de connaissance technique. Mon maître de stage m'a tout de suite mis en confiance, m'a donné des objectifs pour me permettre de vendre. J'avais qu'un seul objectif avant d'arriver au stage, c'était de réaliser mes premières ventes. Le stress était parfois un frein pour vendre mais ma motivation prenait le dessus, ce qui montre bien que si on veut, on peut.

Travailler dans différents garages avec mon père m'a permis de rencontrer à plusieurs reprises certains clients, et cela m'a donné l'opportunité de développer de bonnes relations avec eux, ce qui est bénéfique pour la vente.

Durant ce stage, mon maître de stage m'a expliqué les attentes qu'il attendait de moi. En effet, il voulait que je sache vendre et partir tout seul voir des clients, si il me sentait capable, savoir m'occuper d'un client lorsque j'étais au magasin et réceptionner les commandes pour ensuite les préparer.

# **I. Secteur d'activité: Mon intérêt pour le domaine de la carrosserie automobile.**

## **1.1 En quoi consiste le milieu de la carrosserie et peinture automobile ?**

Le milieu de la carrosserie automobile consiste à réparer, restaurer et à garder l'entretien des véhicules. Il s'agit d'un secteur important de l'industrie automobile car il joue un rôle crucial dans la réparation structurelle et esthétique des véhicules. Les professionnels de la carrosserie sont formés pour réparer plusieurs types de dommages comme par exemple pour des accidents, des intempéries ou pour l'usure quotidienne des véhicules. Leurs réparations peuvent comprendre des bosses, des rayures, des remplacements de portes, la réparation de peinture et tout ce qui est redressement.

Les missions du carrossier sont précisément :

- D'être chargé d'établir un diagnostic avec une feuille d'ordonnance dans laquelle sera décrit, tous les moyens mis en œuvre pour la remise à neuf du véhicule.
- De savoir démonter les équipements d'un véhicule, qui ont subis un choc, afin de pouvoir les remettre en état, par un débosselaar (réparateur de véhicule grêlé), par ponçage ou de les remplacer.
- Réaménager des surfaces ou des matériaux composites, via des actions d'étanchéisation.
- Si le passage de l'expert automobile n'a pas validé l'ensemble des réparations, l'assurance ne prendra pas en charge le véhicule et le garage ne prendra pas le véhicule pour le réparer.
- Une fois toutes ces tâches finies, il y a l'étape de la peinture qui intervient. Cette étape peut être réalisée par un peintre spécialisé carrosserie ou par le carrossier lui-même.
- Le salaire mensuel brut d'un débutant carrossier est de 1 430 euros.

Après avoir amélioré la qualité de la surface du véhicule réparé par masticage, couches de protections et de finition, le plus important pour peindre, c'est de trouver la bonne teinte. En effet si il y a que la porte à peindre et que la teinte n'est pas pareil, l'écart de couleur sera trop importante pour livrer la voiture.

## 1.2 Comment évolue ce secteur?

Actuellement, le secteur de la carrosserie automobile évolue très positivement. Elle n'évolue pas grâce à un plus grand nombre d'accident, mais plutôt dû aux intempéries. Il y a justement beaucoup moins d'accident, mais aujourd'hui, la grêle par exemple, est l'élément majeur de l'évolution croissante de la carrosserie.

Ensuite au niveau financier, aujourd'hui, le prix de la peinture est multiplié par deux voir même par trois.

Maintenant les voitures sont de hautes technologie pour améliorer la sécurité, la durabilité et l'efficacité énergétique. Les matériaux utilisés pour la construction de carrosseries ont évolué, car avant les matériaux étaient fabriqués en métal, et maintenant en fibre de carbone et d'autres encore. De plus avec la technologie pour créer des machines et des outils performants, augmente la facilité, aujourd'hui, à réparer les véhicules et donc d'avoir un plus grand volumes.

Une hausse de 12,8% par l'activité de carrosserie, touchée par l'inflation, surtout sur le prix des pièces.

En début d'année 2023, plus de 447 ateliers de carrosseries est enregistrés, avec une croissance globale de 4,1% en un an.

L'industrie de la carrosserie a adopté aussi des pratiques plus durables, en utilisant des matériaux recyclables, ce qui permet de réduire les émissions de CO2. Puis l'adoption de la peinture à l'eau qui permet également d'avoir un impact plus positif à l'environnement.

	Pièces		Main d'œuvre		Total
2021 en millions d'euros	31,4		19,6		55,3
Augmentation en %	15,6%		10,2%		12,7%
2022 en millions d'euros	36,3		21,6		62,3

On peut voir à travers ce tableau une réelle évolution financière dans le domaine de la carrosserie en 1 an. La variation globale sur l'année est de 6,5%. Que ce soit en pièces, en main d'œuvre, l'augmentation reste pratiquement la même. Le chiffres d'affaires de 2022 comparé au chiffres d'affaires de 2021, est énorme. Cela peut être également dû à l'augmentation des matières premières.

### **1.3 Quelle est la situation de l'entreprise dans ce secteur ?**

Dans le domaine spécifique de la peinture pour les carrosseries, l'entreprise Bigorre Auto Pièces à Tarbes occupe une position de leader. En raison de la demande croissante pour les services des carrosseries, les ventes de peinture, principalement pour cette entreprise, sont en augmentation. La survenue de phénomènes météorologiques tels que la grêle constitue un avantage évident pour BAP ainsi que pour les carrosseries.

Le principal concurrent de BAP est AutoDistribution à Tarbes. Cependant, AutoDistribution se distingue en vendant à la fois des produits mécaniques et des produits pour les carrosseries, tandis que BAP se spécialise exclusivement dans la peinture pour carrosseries, ce qui confirme sa position de leader dans ce domaine.

## II. L'entreprise d'accueil: Mon expérience au sein de l'entreprise Bigorre Auto Pièces à Tarbes.

### 2.1 L'entreprise Bigorre Auto Pièces à Tarbes

Cette entreprise a été créée en 1998 à Tarbes par Philippe Riera, patron et commercial dans la peinture et tout ce qui est en rapport avec la carrosserie. Il est entouré d'un deuxième commercial qui s'appelle Jérémy, employé depuis 3 mois dès mon arrivée au stage et de David le magasinier. L'entreprise possède actuellement plus de soixante clients. Monsieur Riera fonctionne depuis 25 ans avec pratiquement les mêmes clients car il y a de la fidélité et de la confiance des deux côtés.

De plus elle vend et fabrique cinq peintures différentes:

- La peinture à l'eau, qu'on appelle **AquaMax**, de la marque MaxMeyer. Cette peinture qui est diluée à 20 % avec de l'eau "agent de dilution", et vernis (=le vernis est appliqué sur la surface peinte qui permet de donner un côté brillant à la peinture et également un moyen de protection



contre la poussière, pour former un film solide et incolore ).

- La peinture **SOLVANTE** de la marque MaxMeyer, qui est une ancienne méthode. Cette peinture est également diluée avec de l'agent de dilution et vernis car c'est pas un brillant direct.



- La peinture en **DELFLIET** de la marque PPG est une peinture utilisée pour les engins agricoles en général, et est très résistante. Elle est diluée et mélangée par du durcisseur à la solution (= c'est une réaction chimique de durcissement, sans laquelle la peinture ne séchera pas). Sur cette peinture, on ne rajoute pas de vernis.



- La peinture en **DURALIT** de la marque MaxMeyer est diluée à 15 %, avec du durcisseur. Comme la Delfleet, on ne rajoute pas de vernis.



- La peinture en **SELEMIX** qui est une peinture industrielle qui est moins chère que les autres. On ajoute du durcisseur et 30 % de diluant.



### **Comment fonctionne l'entreprise?**

Tout d'abord le magasinier s'occupe donc du magasin en réalisant des tâches telles que la gestion des stocks, la fabrication de peinture en boitage, de l'administratif (facture pour les particuliers et bon de livraison pour les professionnels), des commandes clients et fournisseurs, de la préparation des commandes par téléphones ou celles des commerciaux.

Ensuite pour les commerciaux, ils se déplacent vers les clients pour leurs parler des promotions, pour ravitailler les carrosseries. En effet, si on devait rester que sur les ventes du magasin, le chiffre d'affaires serait trop bas, c'est pourquoi des tournées commercial sont organisées.

### **Quels sont les horaires de travail?**

En ce qui concerne le magasinier, il est chargé de la gestion du magasin. Il assure l'ouverture et la fermeture tous les jours de 8h à 12h et de 14h à 18h, à l'exception du vendredi où le magasin ferme à 17h.

Ensuite les commerciaux eux, n'ont pas d'horaire fixe. En effet, leurs journées peuvent être continues avec une petite pause entre midi et deux car souvent ils se déplacent pour fournir des services, pour créer de la confiance et surtout de la fidélité.

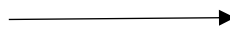
## 2.2 Mes missions

### Gestion de stock

Lors de ce stage, on m'a confié deux postes différents. Tout d'abord le poste de magasinier, je m'occupais avec David d'assurer la gestion de stock. Je m'assurais de noter toutes les entrées et les sorties des marchandises. Cette tâche était très importante pour maintenir des niveaux de stock appropriés et surtout éviter les ruptures de stock. J'ai appris qu'il fallait toujours montrer aux clients qu'ils peuvent avoir tout en temps et en heure, c'est pour cela que je faisais la mise à jour toutes les semaines.

Le surstock est important car il y a des produits qui se vendent plus que d'autres, je m'occupais de noter sur une feuille tous les pots de peinture, de la marque MAX MEYER, qui étaient le plus vendu pour ensuite faire une commande au fournisseur. Il m'arrivait parfois d'appeler certains fournisseurs pour avoir quelques informations.

Ensuite, lorsqu'on recevait des palettes de marchandises, je devais vérifier minutieusement les palettes pour s'assurer de la conformité des articles commandés, en vérifiant chaque produit et en comparant avec la feuille de livraison afin de procéder sous forme de pointage si il y a le compte.

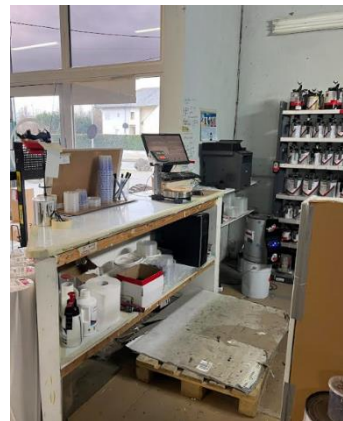
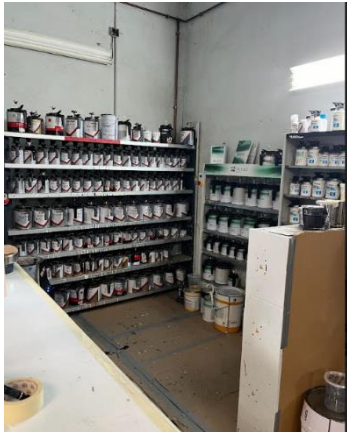


J'avais l'objectif d'anticiper l'espace de stockage des produits, avant que les livraisons des commandes des fournisseurs que j'avais faites quelques jours avant, soient arrivées. Déplacer des palettes, ranger les cartons étaient impératifs pour accueillir de nouveaux produits.

Pour finir j'étais chargé de la gestion physique des stocks du magasin, je devais remplir les rayons afin qu'ils ne soient pas vides, suivi d'un inventaire. Après le remplissage des rayons je quantifie le surstock pour vérifier s'il fallait faire une commande.

## Fabrication de peinture

L'entreprise commercialise les pots de peinture, c'est-à-dire qu'elle vend la peinture à ses clients et c'est à eux de la fabriquer. BAP peut également la fabriquer lorsque certains clients ne parviennent pas à trouver la teinte recherchée. C'est le travail du magasinier de BAP qui, à



la demande des clients, fabrique des teintes et c'est une tâche que j'ai souvent réalisée.

C'est grâce à un logiciel qui possède des dizaines de milliers de teintes différentes, qu'on peut fabriquer une teinte. En effet, si on connaît le code de la teinte, il suffit d'insérer le code dans le logiciel, et après suivre les instructions, en respectant les types de peinture et la quantité indiquée pour fabriquer la peinture. C'est en mélangeant plusieurs peintures qu'on crée une teinte.

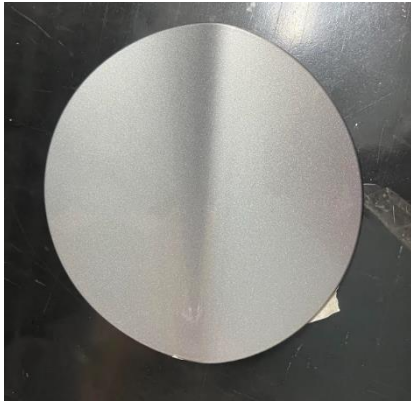
Ensuite, il se peut qu'on ne trouve pas de code pour fabriquer la teinte, et pour cela il y a deux méthodes. La première c'est la méthode ancienne, qui est d'utiliser les anciens classeurs où se trouve toutes les anciennes teintes de toutes les marques différentes, et de trouver la teinte qui se rapproche le plus à l'œil nue, ce qui prend pas mal de temps.



La deuxième, c'est la méthode "moderne", grâce à un spectromètre qui a une base de donnée de plus de 5 000 teintes différentes et peut trouver la teinte la plus ressemblante.

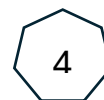
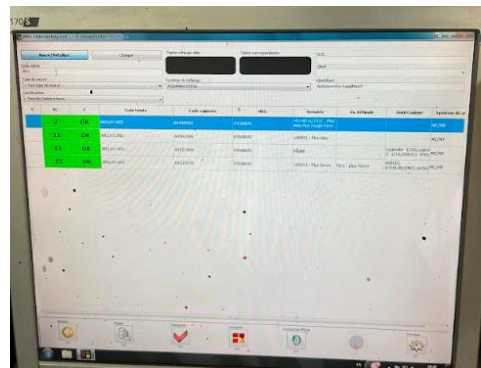
J'ai eu l'occasion de fabriquer plusieurs teintes, et je vais vous donner un exemple d'une tâche typique du processus de fabrication.

Tout d'abord je devais trouver la teinte d'une trappe à essence, j'ai commencé par nettoyer la pièce (1), pour éviter de fausser le résultat. Ensuite en utilisant le spectromètre, j'ai pris 5

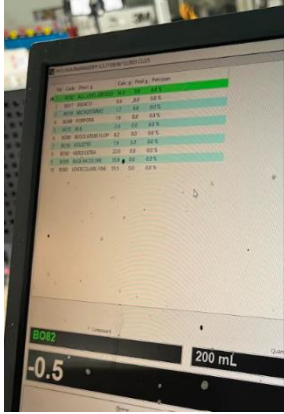


photos en faisant attention de changer de surface de la pièce (2).

Je le repose sur son socle (3), puis après, le logiciel va automatiquement chercher la teinte qui va ressembler le plus. Si le résultat est de couleur verte, cela veut dire que la teinte est identique (4).



Il me suffisait d'insérer le code que me donnait le logiciel sur l'application PaintManager et suivre les instructions (5) qu'il me donnait, en respectant les types de peinture et la quantité indiquée pour fabriquer la peinture (6). En effet, c'est en mélangeant plusieurs peintures qu'on crée une teinte. Puis pour terminer fermer le pots et l'insérer dans une machine qui



5



6



7

mélange automatiquement la peinture (7).

### Préparation des commandes

Chaque jour passé au magasin, ma tâche la plus fréquente consistait à préparer les commandes avant leur expédition. En effet, je pouvais traiter entre 10 et 20 commandes par jour. Soit David réceptionnait les commandes lorsque les clients appelaient directement le magasin, soit j'intervenais au téléphone quand les deux commerciaux avaient des commandes. Au magasin il y a un téléphone lorsque les deux commerciaux avaient des commandes à nous passer quand ils étaient en tournés. Dans le magasin, un téléphone était dédié pour communiquer

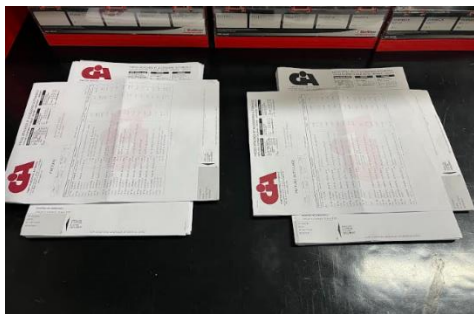


entre nous, Philippe, Jérémy, David et moi pour répondre à leurs besoins, tandis qu'un autre était réservé aux particuliers et aux professionnels.

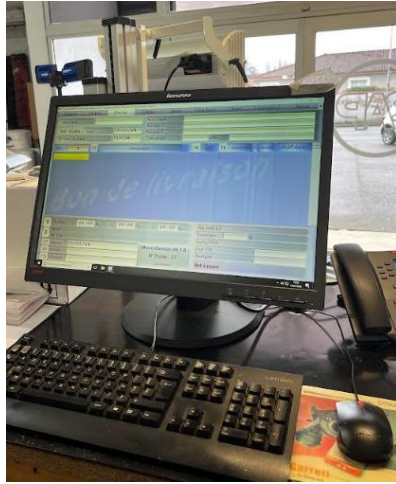
Mon rôle était de répondre aux demandes des commerciaux et de préparer les commandes. Pour chaque commande, il est crucial de protéger les produits avec du papier carton ou du plastique que nous réutilisons lors de la réception de nouveaux colis. Ensuite je ferme le carton avec du scotch, prépare le bon de livraison en vérifiant que aucun des produit a été oubliés, puis le coller sur le colis. Pour terminer je devais à chaque colis fini, écrire le nom du client, et préparer le bon de transport ( comprenant la date, l'entreprise expéditrice, le nombre de colis, le destinataire et la ville de réception ).

### **Partie administrative**

La partie administrative est une tâche que j'ai effectué qu'une seul fois durant le stage. Je me suis occupais de mettre en commune les bons de livraisons qui vont dans telle facture, pour ensuite noter sur un cahier des charges, toutes les dépenses de l'entreprise, en indiquant la date, de quel fournisseur ça vient. Cela permet d'avoir toutes les dépenses de l'entreprise et de vérifier si il y a pas des erreurs de paiement. Des que tout ça est fait, David le magasinier, s'est occupé de tout envoyer au comptables.



Ensuite j'ai réalisé d'autre tâche, comme préparer des facture (paiement direct) pour les particuliers et des bon de livraison (paiement en fin de mois), pour les professionnels.



Puis pour terminer, je vérifiais les mails tous les jours pour être constamment au courant des dates de livraison, pour des commandes clients, mais également un moyen de communication avec les fournisseurs en cas de problème.

### **Le bricolage**

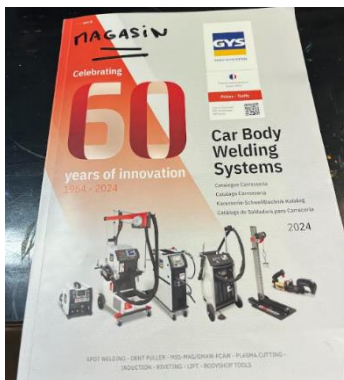
Pendant une journée, j'ai dû faire le montage de quatre tréteaux et de quatre banc de carrosserie, qui étaient destinés à la vente. Cela m'a pris une après-midi entière, puis la semaine d'après je suis parti les vendre avec mon maître de stage Philippe.



## La vente

Mon maître de stage, m'a confié la mission de promouvoir la vente d'un kit de cales à poncer d'un montant de 319 euros hors taxes. Je me suis rendu seul chez LARCADE carrosserie à Tarbes, pour présenter et tenter de vendre cette promotion.

Dans un premier temps, j'ai pris l'initiative de me présenter à l'ensemble de l'équipe et je suis allais voir le carrossier pour lui présenter le kit de cales à poncer, en lui proposant une démonstration. Après avoir réussi à le convaincre, j'ai fini par conclure la vente avec lui.



Ensuite, je me suis dirigé vers le mécanicien, pour lui présenter notre catalogue GYS, un fournisseur français de BAP, de poste à souder, de chargeurs de batteries et de soudage carrosserie, ainsi que des outils de mécanique. Je lui est donc montrer et expliquer les produits qui se vendaient bien actuellement et finit par m'acheter un kit de jeux de pinces à étaux d'une valeur de 131 euros hors taxes.

Je réalisais souvent des journées avec les commerciaux pour essayer de vendre avec leurs aides bien évidemment. De temps en temps, quand on arrive chez des clients, on devait les aider à trouver une teinte à l'œil nu grâce à des classeurs qui ont plus de 2000 teintes. J'avais donc cette tâche qui était de trouver la teinte la plus proche de celle de la voiture.

### **2.3 Mes observations**

J'ai eu l'occasion durant ce stage, d'assister à une tournée accompagnée. En effet si l'entreprise accepte, il est organisé une fois par an, une tournée accompagnée avec un fournisseur. Cela a pour but de mettre en relation le client et le fournisseur, pour échanger sur des termes plus technique et poser des questions, car le commercial de BAP ne connais pas tous les aspects technique des différents produits.

Je suis donc parti avec Philippe Riera, mon maître de stage et le patron de l'entreprise, pour passer une journée typique en tant que commercial, accompagnée du commercial du fournisseur GYS. J'ai remarqué que certains clients étaient plus ouvert et m'motivés à acheter. Le commercial de GYS était plus à l'aise et compétent pour présenter certains outils ou machines, ce qui a favorisé les ventes pour l'entreprise BAP et que pour le fournisseur GYS.

Pour terminer, j'ai également assisté à une petite réunion après cette journée accompagnée entre le commerciale GYS et toute l'équipe de BAP. Cette réunion avait pour objectif de faire le point sur les ventes, de manière à ce que les deux parties en bénéficient.

## Conclusion

Pour conclure cette synthèse de stage, je trouve que cette expérience d'un mois dans le monde professionnel, m'a beaucoup apporté, tant au niveau personnel que professionnel. En effet j'ai eu l'occasion de mettre en pratique certaines techniques de vente apprises à l'IUT, telles que l'adaptation aux clients, répondre à leurs besoins ainsi que la capacité à négocier.

Cela m'a permis de confirmer le plaisir que j'ai de vendre, et également donné confiance et motivation pour réussir dans ce métier. Je sais également que j'aime être à l'écoute des clients. L'approche individuelle à la personne et la vente ont été des éléments positifs pour moi lors de ce stage

En ce qui concerne ma perception professionnelle, j'ai pris conscience des enjeux et des défis auxquels l'entreprise a dû faire face. En effet, être organisé, autonome et avoir une très bonne connaissance des produits pour offrir le meilleur service possible, sont des éléments essentiels qui m'ont surpris. De plus, il est nécessaire de savoir faire face à des problèmes et de trouver des solutions, surtout dans des moments difficiles, ce qui n'est pas évident. Faire preuve de sérieux, de sang-froid et de professionnalisme est très important.

Pour terminer, mon objectif personnel est tout d'abord de faire de l'alternance à partir de la deuxième année. En effet, le fait d'avoir découvert le monde du travail me pousse à travailler. Grâce à ce stage, j'ai la confirmation d'aimer le métier de commercial et plus particulièrement la vente. Une alternance chez BAP serait envisageable. C'était une bonne expérience, qui m'a permis de mieux me connaître et de d'apprécier davantage mon avenir professionnel.

## Bibliographie

### Article 1

- Nom : L'argus.
- Titre : Réparation automobile. L'activité repart à la hausse en ce début de l'année 2023.
- Date : Publié le 28 avril 2023.
- URL : <https://www.largus.fr/pros/actualite-automobile/repairation-automobile-l-activite-repart-a-la-hausse-en-ce-debut-d-annee-2023-30026683.html>

### Article 2

- Nom : Le Parisien Etudiant.
- Titre : Carrossier- Fiche métier.
- Date : 2023.
- URL : <https://www.leparisien.fr/etudiant/orientation/guide-metiers/metier-carrossier/>

### Article 3

- Nom : GYS, fabricant français de poste de soudure, de chargeurs de batteries et de soudage carrosserie.
- Titre : Soudage et coupage chargeurs carrosserie.
- Date : 2024.
- URL : <https://www.gys.fr/spip.php?page=liens&lang=fr>

### Article 4

- Nom : Choc.média
- Titre : Les évolutions de l'industrie de la carrosserie
- Date : Publié le 31 octobre 2023
- URL : <https://www.choc.media/2023/10/31/les-evolutions-de-l-industrie-de-la-carrosserie/>

## **Annexes**

### **Interview 1 avec Philippe Riera :**

#### **Question 1 : Quel est votre parcours scolaire et professionnel ?**

Il a arrêté l'école au collège, après le brevet, pour se diriger vers un CAP cuisine pendant 1 an. Ce CAP ne lui a pas plu, il décide de travailler dans la carrosserie de son père pour devenir carrossier. Aimant ce métier, il obtient un CAP carrosserie après 4 ans d'études. Ensuite, il rentre à l'usine MaxMeyer à Paris, une marque de peinture, pour travailler pendant 2 ans en laboratoire de peinture. Après ces 2 années, il devient démonstrateur, c'est-à-dire qu'il fait des démonstrations des produits de MaxMeyer chez leurs clients dans tout le Sud-Ouest, pendant 6 ans. Pour finir, avec de l'expérience et plus de compétence, il réalise son tout premier objectif qui était de monter sa propre entreprise. Il l'a créée en 1998, elle s'appelle Bigorre Auto Pièce à Tarbes et est spécialisée dans la peinture pour les carrosseries.

#### **Question 2 : Quelles compétences professionnels jugez-vous essentielles pour réussir dans votre domaine d'activité ?**

Selon lui, les compétences nécessaires à avoir dans la peinture pour carrosserie, c'est tout d'abord la connaissance des produits, avoir pratiqué le métier pour permettre de donner des conseils sur la pression du pistolet, la quantité de diluant, la température de la cabine de peinture et les teintes. Ensuite, le service après-vente qui est crucial pour fidéliser un client et obtenir une atmosphère de confiance.

#### **Question 3 : Comment décririez-vous les valeurs de l'entreprise ?**

Pour Monsieur Riera, les valeurs de l'entreprise c'est avant tout la simplicité, la confiance, la fidélité de la clientèle. C'est également la priorité à la peinture et aux professionnels

**Question 4 : Avez-vous des projets ou des réalisations dont vous êtes particulièrement fier dans le cadre de votre carrière ?**

Il est particulièrement fier de tous ses clients du 65 car il est parti de rien et a prospecté pendant plusieurs années. En effet il est content de la pérennité de son entreprise car il possède pratiquement les mêmes clients depuis 25 ans.

**Question 5 : Quels sont les projets sur lesquels vous travaillez actuellement ?**

Actuellement il a le projet de former un commercial qu'il a employé depuis 4 mois. Bien évidemment d'augmenter le chiffres d'affaires ainsi que l'évolution de la clientèle grâce au fait qu'ils soient deux commerciaux maintenant.

**Question 6 : Quels sont les défis auxquels vous êtes confrontés dans votre travail ?**

Il a tendance à être souvent appelé par sa clientèle, ce qui lui demande énormément d'efforts à répondre au téléphone, donner des informations ou alors venir les aider pour trouver une teinte ou livrer une pièce d'urgence...etc

**Question 7 : Qu'est-ce-qui vous plaît le plus dans votre métier ?**

C'est principalement de vendre qu'il aime dans son métier. En effet, depuis tout petit, il passait son temps à vendre n'importe quoi à ses copains et à sa famille. Ensuite il commençait par acheter des vieille voitures pour les rénover, et ensuite les vendre.

**Question 8 : Quels conseils auriez-vous pour quelqu'un qui souhaite réussir dans ce domaine ?**

Le conseil qu'il donne c'est de foncer et ne pas réfléchir car le commerce est un domaine qui ne se perdra jamais et car également dans la vie de tous les jours, tout se vend.

**Question 9 : En trois mots comment décririez-vous l'entreprise ?**

- Professionnalisme
- Confiance
- Pérenne

**Question 10 : Comment gérez-vous le stress lorsque vous avez une journée très chargée en étant seul?**

Au début de sa carrière, il stressait beaucoup car il prospectait tous les jours, pour avoir de nouveaux clients. Maintenant il ne stress plus car toutes les semaines, il fait les mêmes journées depuis 25 ans car tous ses clients sont les même et ont confiances en lui.

## **Interview 2 avec David Segas :**

### **Question 1 : Quel est votre parcours scolaire et professionnel ?**

Il a arrêté l'école au collège, en cinquième, pour se diriger vers un CAP cuisine pendant 1 an. Ce CAP ne lui a pas plu, il décide de partir à l'armée pendant 5 ans, juste pour arrêter l'école et faire du sport. Suite à une blessure grave, suivie d'une opération qui demandait 1 an de rééducation, il a fait un stage de reconversion sur l'automobile. Il est donc obligé de repartir à zéro et d'aller au CFA pendant 6 mois, à 25 ans au milieu des jeunes apprentis. En étant motivé, il commence son début de carrière, livreur et ensuite magasinier. Maintenant ça fait 20 ans qu'il est responsable de magasin.

### **Question 2 : Quelles compétences professionnels jugez-vous essentielles pour réussir dans votre domaine d'activité ?**

Selon Monsieur Segas, le sérieux et l'organisation est cruciaux pour tenir un magasin tout seul. Dès qu'il a un peu de temps libre, il trouve toujours quelque chose à faire, tels que anticiper les ventes ou ranger le magasin afin qu'une fois les livraisons arrivées, il n'y a plus qu'à les poser. Ensuite, la confiance qu'il entretient avec son patron car il lui confie les clés du magasin ainsi que le chéquier. Et pour finir, la connaissance des produits qui est la base de n'importe quel métier.

### **Question 3 : Comment décririez-vous les valeurs de l'entreprise ?**

Pour David Segas, les valeurs de l'entreprise c'est avant tout la clientèle, la confiance, et d'amener une solution à un problème.

### **Question 4 : Avez-vous des projets ou des réalisations dont vous êtes particulièrement fier dans le cadre de votre carrière ?**

Il est particulièrement fier d'être leader dans la peinture et d'avoir plus de 60 clients. Puis le fait d'avoir monté en compétence durant son parcours scolaire et professionnels. Malgré sa

vie qui est repartie de zéros à 25 ans, il est fier de n'avoir rien lâché et d'être aujourd'hui responsable de magasin chez BAP.

**Question 5 : Quels sont les projets sur lesquels vous travaillez actuellement ?**

Actuellement il a le même projet que son patron Philippe, qui est de former un commercial, qui est employé depuis 4 mois. Bien évidemment d'augmenter le chiffres d'affaires ainsi que l'évolution de la clientèle grâce au fait qu'ils soient deux commerciaux maintenant.

**Question 6 : Quels sont les défis auxquels vous êtes confrontés dans votre travail ?**

Les défis, c'est avant tout l'innovation, commander de nouvelles pièces pour donner une image de marque positive aux clients. Le service après-vente est important pour montrer à la clientèle le soutien de l'entreprise et la confiance. D'après David, il ne faut surtout pas tomber dans la routine de la facilité, car c'est ainsi qu'on se retrouve en retard.

**Question 7 : Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?**

C'est toute la gestion du magasin qu'il aime dans son métier. L'aide à la comptabilité est aussi une tâche apprécié par David car il s'occupe de tout dans le magasin, il y a pas de secrétaire. Gérer les surstocks et faire des commandes au fournisseurs, est un processus qu'il aime particulièrement.

**Question 8 : Quels conseils auriez-vous pour quelqu'un qui souhaite réussir dans ce domaine ?**

Son conseil, c'est également de foncer car aujourd'hui il y a de plus en plus de voiture et il y aura constamment du travail. C'est un métier porteur ou il y aura toujours besoins de personne.

**Question 9 : En trois mots comment décririez-vous l'entreprise ?**

- Professionnalisme
- Efficacité
- Service après-vente

**Question 10 : Comment gérez-vous le stress lorsque vous avez une journée très chargée en étant seul?**

Pour gérer son stress, il prend des notes sur une feuille afin de ne rien oublier et d'être organisé. Ensuite, savoir gérer les priorités est très important. En effet, dans des moments de stress, il va mettre en priorité les professionnels. Si un particulier attend dans le magasin, il lui demande de repasser.