



Quentin BEUZELIN

Responsable digital et expérience client
GRANDS MOULINS DE PARIS

IFAG Montluçon - Promotion 2012

Comment es-tu arrivé à ton poste actuel ?

Mon parcours s'est principalement déroulé dans le secteur de la boulangerie artisanale. Au commencement, j'ai quitté ma région de naissance (Roanne) pour venir faire un BTS Mécanique après-vente automobile à Montluçon. Finalement, cette filière ne m'a pas plu et j'ai décidé d'intégrer l'IFAG Montluçon. En 2^e année, un intervenant de l'école m'a proposé une alternance dans son moulin pour devenir animateur de réseau. Mon job consistait à visiter les boulangers pour les persuader d'intégrer le réseau de boulangers indépendants « Campaillette ». Les atouts : en échange d'achat de farine **GRANDS MOULINS DE PARIS (GMP)**, le boulanger bénéficie de conseils de spécialistes pour développer son CA (merchandising, communication, façade et agencement boutique...). Une fois mon diplôme en poche, j'ai continué chez GMP au poste d'animateur de réseau en CDI puis j'ai évolué tous les 2/3 ans comme chef de projet développement client puis Chef des ventes dans les Alpes-Maritimes (6 commerciaux) ou encore Responsable du développement clients de la région Sud-Est (10 commerciaux).

Depuis 2021, je suis au siège de GMP, actuellement Responsable digital et expérience client.

Mon poste s'articule autour de 2 missions :
- Tout d'abord, générer du trafic et du CA sur le site E-Commerce grandsmoulinsdeparis.com. Pour cela on utilise tous les leviers comme la création de contenus (articles & recettes), les emailings et aussi les réseaux sociaux.
- Ma deuxième mission consiste à améliorer l'expérience client, ce qui commence par faire une cartographie claire de l'ensemble du parcours client pour déceler les améliorations possibles.

La tendance à venir dans ton secteur ?

Avoir un bon produit ne suffit plus. C'est nécessaire mais ça n'est pas suffisant. Il faut soigner l'expérience client, même en BtoB. Ça commence par l'excellence opérationnelle : savoir livrer, éviter les ruptures de stock... ensuite, il faut aller plus loin. L'avenir est là : ne pas raisonner produit uniquement, mais expérience client.

Les compétences clés pour réussir à ton poste ?

Être curieux pour rester à la page, se mettre et penser à la place du client et savoir embarquer les acteurs, internes comme externes, dans nos projets.

Et pendant ton temps libre ?

Je fais un peu de tennis et j'adore les voyages ! Je passe beaucoup de temps avec ma compagne et mes enfants car nous sommes jeunes parents de jumeaux.

Ta philosophie de vie ?

Pessimiste de parcours et optimiste de but.
Traduction : Ça va être dur, mais je vais y arriver.

Ce que la vie t'a appris ?

La chance, ça n'est pas du hasard, c'est remporter les concours de circonstances.

Tes liens utiles

[Grands Moulins de Paris](https://www.grandsmoulinsdeparis.com)

[LinkedIn Quentin BEUZELIN](https://www.linkedin.com/in/quentinbeuzelin)

IFAGALUMNI
NETWORK ATTITUDE