

Si les camions d'ARGEL, au bel ours blanc qui sillonnent la France pour livrer aux particuliers leurs commandes de produits surgelés, nous sont familiers, ils ne sont que la partie émergée de l'iceberg. Au sein de cette filiale du groupe Even, pas moins de huit cents collaborateurs œuvrent au bon fonctionnement de cette enseigne de distribution.



Photo : Emmanuel Pain.

## ARGEL Qualité, proximité, service

Opérateur majeur de la vente et de la livraison à domicile de produits surgelés, Argel a construit sa renommée sur la sélection rigoureuse de ses gammes, la création d'une vraie relation de proximité et un service livraison de qualité. Une base solide qui lui permet d'apporter à ses clients particuliers un service sur mesure.

Ici, le client n'est pas un anonyme. Dès le premier contact par téléphone à la fidélisation, chaque client est unique et traité comme tel. Pour les conseillers commerciaux ou les livreurs, il s'agit de prendre le temps de bien connaître chacun d'entre eux pour mieux cerner ses attentes en termes d'achats alimentaires. S'informer sur ses goûts et préférences, ses façons de cuisiner, le nombre de personnes à table... autant d'indications qui permettent au télévendeur d'Argel de conseiller et de répondre avec précision aux besoins et exigences de son interlocuteur. Lors de la livraison, une attention particulière est apportée à la relation humaine et aux échanges. « Chez Argel, nos clients réguliers connaissent

et plébiscitent leur livreur » souligne David Besnardière, directeur général d'Argel.

### La crise sanitaire, un révélateur

« En 2020, en pleine crise sanitaire, faire ses courses est devenu compliqué. Ce contexte inédit a été, pour nombre de personnes, l'occasion de découvrir Argel et les avantages de la livraison à domicile. Ainsi quelque 20 000 nouveaux clients ont fait appel à nous pour s'approvisionner. Quant aux habitués, ils ont pu apprécier ou redécouvrir la performance, la sécurité, les garanties et l'adaptabilité d'Argel à cette situation. Nous avons su répondre à cette forte augmentation des commandes sans rupture et assurer une qualité de service irréprochable tout en respectant les protocoles sanitaires. L'ensemble des équipes a fait preuve d'une forte mobilisation et d'une grande réactivité pour faire face à ce surcroît d'activité, tout en s'adaptant au télétravail. Conscients du caractère indispensable de l'approvisionnement alimentaire et de l'importance de notre mission, nous avons répondu présent et avons renforcé nos équipes en em-

bauchant. Nos clients comptaient sur nous, il fallait être au rendez-vous. »

### La livraison à domicile, une tendance forte

« En 2021, cette croissance de notre activité se confirmant, nous avons plus que jamais besoin d'étoffer nos équipes dans nos différents métiers. La livraison à domicile, et plus particulièrement la livraison alimentaire, a explosé. Ce n'est pas qu'une conséquence de la Covid, c'est une tendance forte de notre société. Tout comme le télétravail qui s'est imposé pendant cette période et qui fait désormais partie du nouveau monde du travail. Notre souhait est de pérenniser cette pratique, mais cette fois-ci, dans le cadre d'un télétravail choisi et non subi. 2021 est aussi une année importante, car Argel fête ses 55 ans. Une longévité qui prouve à la fois sa capacité d'adaptation aux évolutions de notre société, et la pertinence de ses axes de développement qui s'appuient sur la relation humaine, la qualité des produits et la proximité. »



Photo : Even

## AUDREY PLOET Directrice adjointe du service développement chez Argel

C'est un beau parcours que celui d'Audrey. En 20 ans, la jeune femme, âgée de 38 ans aujourd'hui, est passée d'un job d'été de télévendeuse à celui de directrice adjointe du service développement chez Argel. De formation commerciale, Audrey s'est tout de suite sentie à l'aise dans la fonction de télévendeuse. Elle décide de postuler pour un CDI en centre d'appels en Janvier 2003. C'est le début d'une vraie belle carrière qui va, par étapes, la mener jusqu'à son poste actuel. Dès le départ, la jeune femme a fait connaître son désir d'évoluer. Dynamique et volontaire, Audrey n'a pas peur des objectifs, des challenges et du contact avec les clients. Ils agissent sur elle comme un stimulant pour aller de l'avant. De télévendeuse, la jeune femme évolue au poste d'animatrice des ventes. « Un rôle de management mais surtout d'accompagnement de nos collaborateurs », souligne Audrey. Puis les opportunités s'enchaînent et l'évolution professionnelle d'Audrey continue. Après 4 ans, elle évolue en tant que responsable des ventes, en charge d'animer une équipe de managers, avant d'être nommée au poste de directrice adjointe. « Dans l'entreprise, il y a de nombreuses possibilités d'évolution interne et tout le monde évolue en même temps, ce qui favorise une bonne ambiance. Nous sommes comme une grande famille et grandissons ensemble. Ces opportunités de carrière sont très dynamisantes pour les équipes et leur ouvrent de belles perspectives d'avenir. »