**RAPPORT DE STAGE**

**Master 2 Manager en stratégie et développement**



**Contrat de professionnalisation réalisé dans le service commercial**

**chez PrestaShop en tant que Business Developer**

**sous la direction de Monsieur Grégoire Véron**

**du 15 mai 2013 au 30 septembre 2014**



**Monika Naszydlowska**

**ISEE : 5ème année**

**Spécialisation : Management**

**Année scolaire : 2013 -2014**

**Remerciements**

Je tiens à remercier toute l’équipe PrestaShop, aussi bien les employés actuels que les anciens collègues, qui ont tous apporté quelque chose dans ma vie professionnelle comme personnelle. J’ai eu la chance d’être entourée par des gens expérimentés et d’un grand professionnalisme. L’alternance dans cette société m’a permis de découvrir mes capacités, d’apprendre encore plus sur moi-même, sur les métiers du management et de m’assurer que je suis capable d’assumer intégralement les responsabilités qui me sont, et seront confiées dans ce domaine.

Je remercie mon responsable, Grégoire Véron, qui a eu confiance en moi pendant la durée de mon alternance et qui a su me donner une grande autonomie et des responsabilités importantes, tout en restant disponible et à l’écoute en cas de nécessité. Je le remercie également de m’avoir repérée pendant mon stage précédent (dans le service marketing de la même entreprise - année scolaire 2012/2013) et proposé ce contrat de professionnalisation dans le service commercial, révélant ainsi mes capacités commerciales et managériales.

La collaboration avec les collègues de mon service, ainsi qu’avec ceux des services Marketing, Développement et Support a toujours été un grand plaisir, favorisant les bons résultats.



**Sommaire**

1. **L’entreprise et mes missions**
   1. Description de la société
   2. Missions initiales
2. **Le lien vers la formation**
3. **L’évolution de mes missions**
4. **Bilan de l’alternance**
5. **L’entreprise et mes missions**
   1. **Description de la société**

PrestaShop est un éditeur de logiciel e-commerce open source fondé en 2007 en France par Bruno Lévêque et Igor Schlumberger, dans le but de fournir aux e-marchands une solution facile, gratuite, et surtout puissante qu’il leur offre toutes les fonctionnalités nécessaires pour créer leur site de vente en ligne. Il y a actuellement 165 000 boutiques en ligne actives, dans 163 pays différents, qui utilisent le logiciel PrestaShop - traduit en 63 langues. PrestaShop s’efforce d’offrir le meilleur logiciel e-commerce du marché, en gardant un esprit résolument Open-Source et innovant, disruptif, pour être toujours au service du succès des marchands.

Avec un logiciel qui est gratuit, le business model de PrestaShop doit reposer sur les revenus de diverses activités, liées plus ou moins directement au produit lui même. Les principales lignes de revenu sont les suivantes :

1. Les partenariats natifs avec les solutions externes fournissant des services incontournables aux marchands - tel que le paiement, le transport, etc. PrestaShop tâche d’établir des partenariats avec tous les acteurs qui permettent à l’activité des marchands de prospérer de manière optimale.
2. La vente de modules qui apportent des fonctionnalités supplémentaires à la boutique, qui sont mis en vente par les développeurs de tous pays sur la place de marché Addons (qui appartient à PrestaShop). PrestaShop touche une commission sur toute vente effectuée sur sa place de marché. Le principe est similaire à celui de l’App Store d’Apple ou de Play de Google.
3. Le support technique pour aider les marchands à résoudre leurs éventuels problèmes
4. La certification des agences web/SEO/SEM qui sont les ambassadeurs de PrestaShop dans le monde et forment un vecteur primordial de la diffusion du logiciel
5. La formation - sur place et en ligne - pour les agences certifiées et pour les utilisateurs, destinée à parfaire leurs connaissances du logiciel

Pour soutenir son développement, PrestaShop sort une nouvelle version de son logiciel tous les 2 mois en moyenne, noue continuellement de nouveaux partenariats avec des entreprises (intégration native du service) et agences web (certifications) à travers le monde entier, et attache une attention toute particulière au marketing et aux relations presse dans les pays qui constituent le coeur de sa base installée.

L’entreprise PrestaShop est une PME qui a son siège à Levallois-Perret, où travaillent **73** employés. PrestaShop a également une filiale à Miami qui compte **21** employés. Le capital social de la société est de 250 456,95 euros et le CA pour l’année 2013 s’est élevé à 8,5 millions d’euros. PrestaShop a connu en 2013 une grande croissance économique (+40% de CA), et une forte hausse de la rentabilité économique. Pour soutenir cette croissance et aller encore plus loin PrestaShop a levé près de 7 millions d’euros en 2014 auprès d’investisseurs privés (une des plus grosses levée de fonds du secteur en France). Ces capitaux vont permettre à PrestaShop d’améliorer ses produits mais surtout de renforcer son développement international en recrutant des country managers dans une dizaine de pays stratégiques. PrestaShop mise sur une augmentation de 60% du CA en 2014, et à cette fin renforce considérablement ses effectifs - essentiellement dans les services Développement et Commercial.

Voici, pour mieux comprendre l’organisation interne de la société, son organigramme actuel :

**A faire**

Les trois principaux concurrents directs de PrestaShop sont Magento, OpenCart et OsCommerce. Ces solutions e-commerce sont - comme PrestaShop - open source (i.e. téléchargement et installation gratuits, + libre accès au code source du logiciel) et présentes dans un grand nombre de pays. La différence principale entre PrestaShop et Magento est que cette dernière solution vise davantage les très gros commerçants (upselling vers une version Enterprise du logiciel, payante et non open source). Les deux autres solutions visent pleinement la même cible que PrestaShop. PrestaShop cherche à se distinguer de ses concurrents par une meilleure ergonomie, davantage de fonctionnalités (tout en restant simple d’utilisation), un plus grand nombre de modules gratuits, un support international disponible et efficace, un écosystème et une communauté très riches.

* 1. **Mes missions dans la société**

En tant que Business Développer j’ai eu initialement pour mission d’assurer le suivi des agences web partenaires de PrestaShop en France. Le but a été de bien comprendre leurs besoins, leurs attentes, leurs points de vue, de sorte à pouvoir poursuivre le partenariat et renouveler leurs contrats. Rapidement, j’ai également eu la responsabilité de recruter de nouvelles agences. Le suivi d’une agence consiste, après la signature, à créer son dossier, lui mettre à disposition le pack de visibilité (page partenaire, logos, kit marketing), organiser les formations nécessaires, puis l’appeler régulièrement pour faire le point sur le partenariat et l’aider autant que possible - pour répondre à des besoins aussi divers que changer son logo sur notre site (p.ex. si l’agence passe de Bronze à Or) ou les aider sur des question techniques relatives à leurs projets avec PrestaShop.

Peu à peu, j’ai été impliquée de plus en plus dans le développement de la présence de PrestaShop sur le marché polonais, dans un contexte bien plus large que celui des agences : signature, en complète autonomie, de partenariats avec tous types d’entreprises. Pour ces nouvelles tâches il a fallu que je réalise une veille économique constante et que je m’implique dans le marketing et les relations presses afin d’améliorer la visibilité de PrestaShop sur ce marché. J’ai également effectué de nombreuses traductions en polonais pour notre place de marché Addons, car il était nécessaire pour ma mission que les prospects puissent lire le site - destiné à distribuer leurs modules - dans leur langue.

1. **Lien avec ma formation**

Pendant l’année scolaire 2013/2014 j’ai eu l’occasion de participer à des cours résolument dirigés vers le management des entreprises. J’ai suivi beaucoup de cours théorétiques, dont j’ai pu appliquer les enseignements dans ma vie professionnelle.

La plupart des cours ont eu une grande influence sur les tâches que j’ai effectuées au travail, ils m’ont aidée à comprendre le bon fonctionnement du management, à gérer les conflits, à savoir parler avec les clients, à négocier, à savoir me comporter vis-à-vis d’un client d’un pays diffèrent et surtout à adopter le bon comportement selon les situations et les interlocuteurs. Le cours de management interculturel m’a été particulièrement utile car je travaille beaucoup avec les étrangers et il est très important de comprendre la culture de son interlocuteur. J’ai beaucoup travaillé avec des polonais (je suis polonaise), et j’ai passé beaucoup de temps à faire comprendre à mes collègues du bureau qu’ils ne pensent pas comme des français, que chaque culture a ses principes. De plus nous avons rapidement compris que les prix de nos services doivent être adaptés à chaque pays, car le niveau de vie dans chaque pays est diffèrent et ce qui n’est pas cher pour les français sera bien souvent cher pour les polonais. Un autre enseignement important que je tire de mon expérience de négociation internationale chez PrestaShop est qu’il faut toujours s’assurer que le message que nous avons souhaité transmettre a bien été reçu par l’interlocuteur car une mauvaise compréhension peut avoir de lourdes conséquences.

J’ai beaucoup apprécié la mise en place des électifs qui m’ont permis de choisir des cours qui m’intéressent beaucoup et dont j’ai besoin dans ma vie professionnelle. Comme je travaille dans une entreprise du secteur de l’e-commerce il était important pour moi de me rapprocher des matières orientées vers la stratégie digitale, le référencement sur internet, et le développement de la marque grâce aux réseaux sociaux. Les choses que j’ai apprises pendants ces cours m’ont permis d’être plus à l’aise dans ces sujets avec mes clients et mes collègues du bureau.

L’étude de cas « Mag7 » que nous avons réalisée cette année nous a permis d’apprendre les paramètres les plus fondamentaux du fonctionnement d’une entreprise. L’objectif du cas était de reprendre une entreprise en redressement judiciaire et de la faire se développer à l’international. Ce cas m’a permis d’avoir une vision plus globale de ce qu’est une société et d’appliquer mes nouvelles connaissances dans mon travail (un certain nombre des problématiques soulevées par le cas s’appliquaient directement à PrestaShop).

Le cours de droit m’a également été très utile chez PrestaShop car il m’a permis d’apprendre les règles qui encadrent le fonctionnement du monde de l’e-commerce; ce qui est important pour moi et m’a permis d’avoir une position de force vis-à-vis de mes clients.

1. **L’évolution de mes missions**

Les missions qui m’ont été confiées au début de mon contrat de professionnalisation ont évolué en fonction des besoins de la société durant l’année.

J’ai acquis davantage de responsabilités sur la partie de la gestion des agences françaises. J’ai notamment été chargée de l’organisation des “petits déjeuners agences” (en moyenne une fois par mois) pour les agences certifiées PrestaShop en France. Ces réunions informelles avec le directeur technique et les développeurs de PrestaShop ont pour but de créer des liens avec les agences, de leur donner la possibilité d’obtenir rapidement des réponses à leurs questions, de leur faire rencontrer l’équipe PrestaShop et de donner à PrestaShop des retours d’expérience très utiles pour améliorer son logiciel.

J’ai participé à la promotion de la solution PrestaShop sur le marché francophone et polonais en me rendant à divers salons en France, en Belgique et en Pologne - ce qui a également été l’occasion de rencontrer de nouvelles agences à certifier. Rencontrer les agences en personne permet de mieux les comprendre et d’adapter l’offre à leurs besoins.

Pour pouvoir atteindre mon objectif de certifier 15 agences web polonaises j’ai contribué à la mise en place d’une nouvelle stratégie pour la certification des agences, rendue nécessaire par des marchés tels que la Pologne, où le modèle français, trop cher, n’était pas applicable.

J’ai prêté main forte aux Account Managers de PrestaShop en ce qui concerne le marketing (newsletters, etc.) des partenariats en Pologne.

Une tâche particulièrement complexe, longue, et qui met en oeuvre beaucoup d’enseignements théoriques appris à l’école a été celle de renouveler les agences qui souhaitaient mettre fin à leurs partenariats, par manque d’intérêt ou de moyens. Il faut savoir négocier avec elles, être à leur écoute, faire une proposition où chaque partie est gagnante et souvent savoir mesurer le temps passé à négocier pour déterminer s’il vaut la peine de leur laisser plus de temps pour renouveler le contrat ou s’il faut abandonner et passer à d’autres prospects.

J’ai collaboré avec tous les services pour aider avec la traduction ou la relecture de texte en polonais, toujours dans le but d’aider l’équipe à développer la solution PrestaShop en Pologne.

Au fur et à mesure de l’année j’ai développé mon activité de prospection commerciale : chercher les plus grands partenaires potentiels en Pologne pour intégrer leurs services dans le logiciel, donner la possibilité aux marchands d’avoir plus de fonctionnalités, de mieux répondre aux besoins de leurs clients et augmenter le CA de PrestaShop sur le marché polonais.

Concernant mon poste, j’ai plus d’expérience qu’au début de mon alternance, je suis devenue autonome mais néanmoins je collabore avec les différents services pour les faire intervenir dans les cas d’urgence et les cas spécifiques comme lorsqu’il y a des problèmes d’ordre technique. J’ai beaucoup interagi avec des services comme le service Support (source inépuisable d’informations, et point d’entrée pour la vente ou le remboursement de tout produit), le service Administratif (pour effectuer les facturations ou les avoirs), le service Juridique (pour résoudre les conflits entre mes clients et les marchands), le service Développeur (pour aider mes clients à trouver la réponse à leurs questions techniques) et surtout le service Marketing (pour l’organisation d’événements et la communication). Même si je suis devenue capable de gérer mes missions toute seule j’ai souvent eu besoin de l’aide des autres services car chez PrestaShop l’activité de chaque service est particulièrement liée à celle des autres.

Mon travail a permis d’augmenter le chiffre d’affaire de la société et d’agrandir l’écosystème de PrestaShop. J’ai beaucoup travaillé, côté partenariats, sur la bonne image de l’entreprise. Grâce à mon travail les agences partenaires et les partenaires natifs ont pu augmenter leur chiffre d’affaire et se faire mieux connaître à l’international. J’ai apporté un grand soin à guider les clients vers les agences les mieux à même de réaliser leurs projets, ce qui a d’une part augmenté la satisfaction (et le CA) de nombreux marchands, et d’autre part augmenté celle des agences, qui, après des projets réussis, gagnent des points dans notre système d’évaluation des agences.

Grâce à mes bons résultats on m’a confié la gestion de plus en plus d’agences et actuellement je m’occupe de la moitié des agences francophones et de la totalité des agences polonaises certifiées chez PrestaShop. J’aurais bien aimé m’occuper de toutes les agences francophones car je me sens maintenant capable de toutes les gérer moi-même efficacement tout en gardant les agences polonaises et en continuant d’aider pour les partenariats natifs sur le marché polonais.

Je pense que le service Marketing ne s’occupe pas assez de la communication sur le marché polonais, qui est pourtant notre troisième marché. J’aimerais que l’on me confie la charge des relations presse sur la Pologne afin de faire connaître encore plus notre marque, ce qui permettra de signer plus facilement des partenariats avec des solutions locales telles que solutions de paiement ou de logistique.

La société envisage d’embaucher un country manager en Pologne et je suis prête à lui prêter main forte.

1. **Les apports**

Effectuer mon alternance chez PrestaShop m’a permis d’acquérir de nouvelles capacités telles que : la gestion d’un portefeuille de clients, la prévision, la veille économique. Ces compétences sont importantes dans le management et dans le commerce car sans elles nous ne pourrions pas être sûrs d’éteindre les objectifs qui permettent à la société de fonctionner. J’ai compris qu’avant de se mettre au travail il faut bien étudier son marché, en connaître les enjeux et fixer des objectifs pour pouvoir bien mesurer l’efficacité de ses tâches.

J’ai appris le nécessaire pour pouvoir évoluer dans le monde de l’e-commerce, le 1er marché du monde, et je suis déterminée à poursuivre mon développement professionnel dans cet univers qui me passionne. L’entreprise m’a formée au logiciel PrestaShop ainsi qu’au référencement sur internet, compétence primordiale dans ce domaine. J’ai approfondi mes connaissances des métiers du management mais c’est certainement les interactions avec les autres services qui m’ont appris le plus de choses.

J’ai fait beaucoup de progrès en négociation avec les potentiels clients et avec les clients actuels ce qui est important dans mon métier. Au cours de l’année j’ai appris à mieux organiser mon emploi du temps pour pouvoir effectuer toutes mes tâches correctement - à la fois celles de PrestaShop et celles de l’école.

J’ai développé encore plus mon esprit d’équipe, ma créativité, et enfin j’ai découvert qu’il est important de discuter ouvertement et sincèrement des problèmes - que ce soit avec son responsable ou avec ses collaborateurs - pour éviter les conflits et résoudre les difficultés le plus tôt possible.

Je sais que je dois travailler encore mon anglais qui est nécessaire dans le monde des affaires et qui me freine aujourd’hui pour travailler sur le marché international. Je dois également perfectionner la gestion des outils comme Excel, dont on a besoin tous les jours.

Je suis fière et ravie d’avoir pu effectuer mon stage puis mon alternance chez PrestaShop, une société qui prend soin de ses employés et qui est à leur écoute; qui leur donne tous les moyens pour pouvoir développer leurs capacités! C’est un grand plaisir d’avoir effectué mon alternance ici auprès d’un tuteur qui m’a fait confiance et qui m’a laissé gérer mes missions avec une responsabilité totale. Aujourd’hui je peux dire que grâce à mes cours professionnels à l’ISEE et à ma vie quotidienne chez PrestaShop je suis devenue une vraie professionnelle !

Enfin, j’ai le sentiment que mon travail a été reconnu, et j’en tire une grande satisfaction. Les clients dont je me suis occupée, et qui il y a un an voulaient mettre fin à leur partenariat, ne demandent maintenant plus qu’à renouveler!