

SUCCESS STORY

HÉLÈNE MARCHON

L'OBSESSION DU SERVICE

Ce qui frappe lorsque l'on rencontre Hélène Marchon, c'est sa disponibilité. Elle vous donne l'impression d'être la personne la plus importante au monde. On ne s'étonne pas de la trouver à la tête d'une activité 100 % dédiée au service, l'entreprise de conciergerie John Paul Luxembourg.

Texte : Catherine Moisy – Photo : Emmanuel Claude / Focalize

Pouvez-vous nous décrire en quelques mots l'activité de John Paul Luxembourg ?

« À l'origine, notre activité, lancée en 2012 sous la marque Majordome, était exclusivement consacrée à la mise en place de conciergeries d'entreprise pour les salariés. Cette activité s'est bien développée ; nous gérons actuellement six conciergeries de ce type. En 2014, nous avons été contactés par John Paul, entreprise française qui souhaitait se développer au Luxembourg. Grâce à ce rapprochement, nous élargissons notre gamme et proposons des services de conciergerie privée à des profils *executive* et aux entreprises voulant offrir un service premium à certains de leurs clients.

“

Il faut être disponible et réactif, aimer rendre service et avoir plaisir à faire plaisir.

”

Le rapprochement avec John Paul n'est-il pas arrivé un peu vite ?

« En fait, c'était pile le bon moment. Nous commençons à avoir de la demande pour la conciergerie privée et ne pouvions pas y répondre car ce n'est pas exactement le même métier que la conciergerie pour salariés. Une conciergerie privée doit être accessible 24 h/24 et 7j/7 et répondre à des demandes très variées, parfois complexes. John Paul est la référence absolue sur ce marché. Si nous n'avions pas accepté ce partenariat, nous aurions perdu du temps

pour développer l'offre tout seuls et n'aurions probablement pas atteint le niveau d'excellence que nous avons aujourd'hui. John Paul nous donne accès à un réseau de 180 concierges, extrêmement international, qui nous ouvre les portes de prestations exclusives, que nous ne pourrions pas proposer autrement.

Diriger une société à 30 ans, était-ce votre rêve d'adolescente ?

« À l'époque pas du tout. J'ai eu très peu d'encouragements de la part de mes professeurs durant mon cursus secondaire. Par la suite, à l'ICN de Nancy, je n'ai pas choisi l'option entrepreneuriat mais celle du marketing. Ce sont mes expériences qui m'ont menée à l'entrepreneuriat ; d'abord un stage chez PwC qui m'a appris l'importance de la rigueur, suivi d'un premier job chez Dreamcar où j'ai d'abord organisé des événements clients avant de devenir *country manager* au Luxembourg. Je devais développer l'entreprise avec un budget réduit. Pour cela j'ai acquis un réflexe de partenariats et d'échanges et j'ai utilisé toutes les possibilités offertes par le web et les réseaux sociaux. J'étais très impliquée, ce qui m'a valu la confiance de mon patron de l'époque, Jérôme Grandidier, que je considère comme mon premier mentor. Il a estimé que j'avais plus une attitude d'entrepreneuse que de salariée et il m'a proposé de créer Majordome avec lui.

Quelles sont les qualités nécessaires pour réussir dans la conciergerie ?

« Il faut beaucoup de patience et de détermination pour décrocher un contrat, surtout en temps de crise. La prospection se fait essentiellement par réseautage. Les différents types de conciergeries sont parfois méconnus. Il faut être toujours prêt à

expliquer l'activité de l'entreprise, même en dehors des occasions purement professionnelles.

Du point de vue des concierges, pour réussir il faut être disponible et réactif, il faut vraiment aimer rendre service et avoir plaisir à faire plaisir tout en étant rigoureux et super débrouillard. Il faut oser pousser des portes et demander des privilèges. Enfin, il faut être au courant de toutes les tendances et de toutes les nouveautés, être hyper bien informé de tout ce qui se passe, partout, avant tout le monde.

Quelles difficultés rencontrez-vous au quotidien ?

« Pour moi, la plus grosse difficulté a été de trouver une fiduciaire et une banque pour m'entourer et me conseiller. Bien choisir ces prestataires est extrêmement important et cela peut s'avérer compliqué. Je l'ai compris après plusieurs déconvenues. Sur ce sujet, rien ne vaut le partage d'expériences avec d'autres entrepreneurs. Pour cela, il faut fréquenter des cercles d'échange. Pour ma part, je suis membre du MCEI, de la FFCEL et du Paperjam Club. C'est là que les bons plans circulent et c'est comme cela que j'ai trouvé ma fiduciaire actuelle. Participer à ces rencontres prend du temps mais c'est un bon investissement.

L'autre difficulté concerne le recrutement des concierges. Ici, en plus des compétences de concierge, ils doivent maîtriser plusieurs langues. Il existe des formations spécifiques mais les diplômés sont encore rares. Les concierges d'hôtel ne sont pas très répandus au Luxembourg. Le vivier est donc restreint. Notre propre réseau de concierges est d'autant plus précieux pour faire marcher le bouche à oreille. » ●

www.johnpaul.com

Hélène Marchon a bénéficié en 2013 d'un mentorat organisé par la Chambre de Commerce. Son témoignage est consultable sur : www.businessmentoring.lu/fr/temoignages dans la vidéo Les visages de la saison 4.

C O N C I E R G E R I E



« Mon prochain challenge sera de développer le marché belge depuis le Luxembourg avec, à terme, l'ouverture d'un bureau sur place. »