

PORTRAIT

**Jenny SILVA**  
Directrice Commerciale

*« Je suis convaincue par la mission de  
GESTFORM d'emploi des personnes en  
situation de handicap, alors je sais  
pourquoi je me lève le matin. »*

**Jenny, tu manages aujourd'hui une équipe de 17 personnes, un portefeuille de 13 millions d'€ chaque année et une centaine de clients. Quelles grandes étapes t'ont amenée à être Directrice Commerciale à GESTFORM ?**

Mon parcours d'études est basé sur le commerce puis les langues. La rencontre avec GESTFORM a été une opportunité, lors d'un contrat ponctuel en 2001. J'ai commencé en tant que gestionnaire en BPO (Business Process Outsourcing). **Comme je me suis tout de suite beaucoup impliquée, GESTFORM m'a proposé un poste d'assistante commerciale au siège.**

A cette période-là, GESTFORM a gagné un très gros contrat. La mise en place nécessitait d'être auprès du Client pour capter toutes ses instructions de travail, les transformer en procédures, et s'assurer de notre conformité. Je suis donc naturellement devenue responsable de l'équipe qui devait réaliser ce contrat dès que cette chance m'a été proposée. **Et j'ai découvert les facettes du management alors que je n'avais que 23 ans !**

J'aime également organiser, structurer et piloter une activité quelle qu'elle soit. **J'ai toujours eu la satisfaction du client comme priorité !** Et cela m'a suivi tout au long de mon parcours ! Comme à GESTFORM, c'est une de nos valeurs essentielles, j'ai évolué vers un poste de responsable de production puis d'adjointe du Responsable de site.

Une nouvelle opportunité m'a été donnée en 2009 de reprendre mes études en cours d'emploi et j'ai obtenu un MASTER ADMINISTRATION DES ENTREPRISES avec l'IAE.

Cette formation très complète a facilité ma prise en charge d'un nouveau métier à GESTFORM : la dématérialisation des documents RH de nos clients. J'ai pu travailler sur les aspects techniques, informatiques et économiques de ce projet dont je suis devenue chef de projet puis consultante avant-vente. **La mission de conseiller nos clients et de coordonner la réalisation en interne m'a passionnée !**

Et c'est à partir de là que je suis revenue au commerce en tant que consultante puis responsable commerciale et enfin directrice commerciale. **GESTFORM m'a offert la possibilité d'évoluer tout au long de mon parcours.**



*« J'aime également organiser, structurer et piloter une activité quelle qu'elle soit. J'ai toujours eu la satisfaction du client comme priorité ! Et cela m'a suivi tout au long de mon parcours ! »*

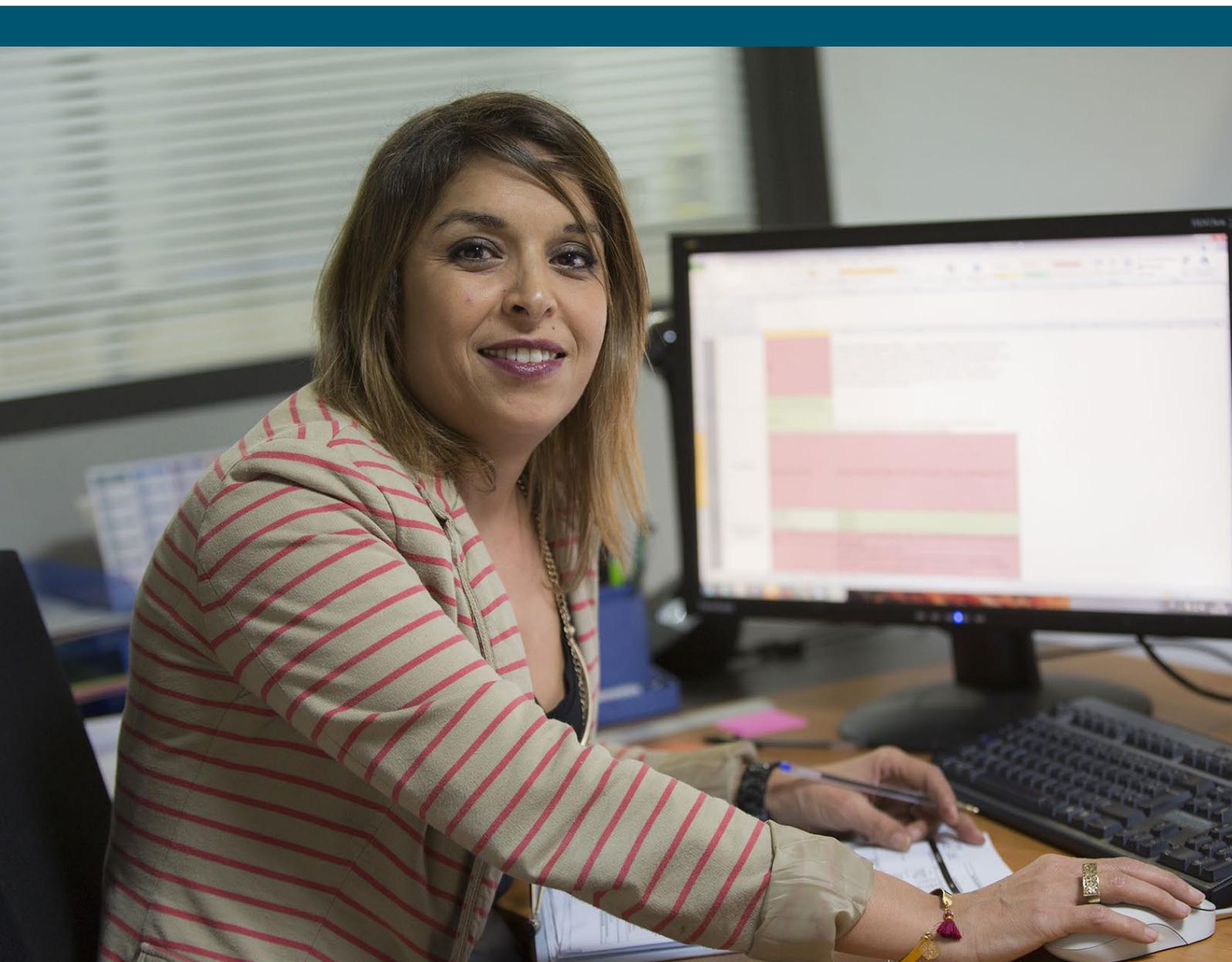
## Entre technicité de nos métiers, management des équipes ou encore négociations avec les clients, quelle facette de ton métier préfères-tu ?

Sans hésiter la technicité de nos métiers couplée au management ! **J'adore réfléchir, analyser pour répondre parfaitement à la demande du client. Je ne serais pas au commerce si je devais vendre sans cette complexité à analyser.** J'aime refondre, organiser, piloter, ... Le commerce à GESTFORM c'est beaucoup d'analyse et de personnalisation. **On ne vend pas sur catalogue, on est dans la prestation de services, on doit être rigoureux mais s'adapter en permanence !**

## Une fidélité à l'entreprise comme la tienne est assez exceptionnelle dans les métiers du commerce. Comment l'expliques-tu ?

Je suis convaincue par la mission de GESTFORM d'emploi des personnes en situation de handicap, alors je sais pourquoi je me lève le matin.

**Convaincre quand je suis persuadée, c'est facile et mon métier me donne l'opportunité de m'exprimer au quotidien.** Et c'est un sacré challenge, en toute transparence, parfois je n'en dors pas la nuit de savoir qu'il faut rentrer du business pour autant de personnes !



## T'est-il arrivé de refuser de mener un projet avec un client et est-ce un problème pour toi ?

**Oui ! A GESTFORM on ne vend pas coûte que coûte.** Si nous ne savons pas faire ou si le projet met l'entreprise en difficulté, je préfère l'arrêter. **Savoir dire non c'est un atout.** GESTFORM se positionne avec ses clients en tant qu'expert de son domaine, **dire non c'est bien accompagner le client et c'est bien le conseiller.**

## Quel message aimerais-tu faire passer à nos clients ?

Je les remercie de nous faire confiance et de nous permettre d'évoluer. Aux clients qui ne nous connaissent pas, je les invite à venir nous découvrir, nous disposons de belles prestations à forte valeur ajoutée.

## Quel message aimerais-tu faire passer une personne qui débute dans le métier commercial ?

Sois toujours à l'écoute de ton client, il te permettra d'apprendre constamment !

## GESTFORM est une entreprise comme les autres ! Oui ou non ?

Oui et Non. C'est une entreprise comme les autres car elle doit faire du chiffre d'affaires et dégager du résultat pour vivre, nous avons donc les mêmes préoccupations que n'importe quelle entreprise pour durer. Et je dirais non parce que c'est une entreprise qui sait allier bienveillance avec exigence, elle offre un accompagnement personnalisé et une forte QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) !

**Merci Jenny**



BORDEAUX - TOULOUSE - PARIS



[www.gestform.com](http://www.gestform.com)

**DIGITAL & RESPONSABLE**