

INTERVIEW

Marie Combres Club Med



Prénom : Marie
Nom : Combres
Promotion : 2011 - 2012
Poste actuel : Customer Success Manager
Thématique de son mémoire :
Le développement d'un nouveau transporteur ferroviaire en Italie
Les 3 compétences clés dans son job : L'écoute active, l'assertivité, la curiosité.



Profil LinkedIn

Présentation

Pouvez-vous nous expliquer ce qui vous a poussé à faire carrière dans le tourisme ?

Déjà enfant, je rêvais de travailler dans le tourisme: créer des voyages et voyager grâce à mon travail, je me disais que c'était le plus beau métier du monde. En grandissant, je me suis intéressée aux diverses carrières offertes par ce secteur. Au début des années 2000, avec l'essor des tour-opérateurs et d'Internet, j'ai su que c'était dans ce domaine que je souhaitais évoluer.

Pouvez-vous nous décrire votre parcours après votre entrée à l'ESCAET ?

J'ai fait partie de la toute première promotion Bachelor de l'ESCAET. À cette époque, l'école était en pleine transition, passant de son programme historique à une nouvelle structure Bachelor / MBA. Vivre ce changement a été une expérience assez excitante. Au départ, mon objectif était de devenir forfaitiste, puis, au fil des cours et des interventions de professionnels, j'ai découvert un réel intérêt pour le secteur de l'hôtellerie. Dans le cadre de mon stage en Bachelor, j'ai intégré le département MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) d'un hôtel à Lyon. C'est à cette occasion que j'ai constaté un manque flagrant d'outils technologiques au sein de l'établissement. De nombreuses tâches étaient encore réalisées sur papier. Cela m'a fait prendre conscience

du potentiel des outils pour optimiser l'organisation et la productivité.

Comment cette prise de conscience a-t-elle influencé la suite de votre parcours ?

Cela a été un vrai tournant et j'ai décidé de me spécialiser dans la gestion de projets IT pour l'hôtellerie. J'ai fait mon stage de MBA1 chez Reservit, une entreprise spécialisée dans les solutions technologiques pour les hôteliers. Ma mission principale était de démarcher les hôteliers pour leur présenter les services de Reservit et leur démontrer en quoi les outils permettaient d'optimiser leurs processus internes. Mais je me suis vite rendu compte que le métier de commerciale n'était pas fait pour moi. Ensuite, j'ai eu l'opportunité de contribuer à la refonte d'un outil de CRM interne. Souhaitant optimiser son efficacité, j'ai suggéré à mon maître de stage la rédaction d'un cahier des charges détaillé.

Cette expérience a été une véritable révélation : elle m'a confirmé mon aspiration à devenir cheffe de projet. J'ai donc poursuivi dans cette voie grâce à une ultra-spécialisation en gestion de projet lors de mon MBA2.

Et après votre diplôme, comment s'est déroulée votre entrée dans le monde professionnel ?

J'ai eu la chance de décrocher un stage chez Rail Europe, une filiale de la SNCF spécialisée dans

la distribution de titres de transport ferroviaire. Ce n'était pas exactement dans l'hôtellerie, mais les missions correspondaient à ce que je voulais faire : de la gestion de projet IT. J'ai travaillé sur des projets variés, comme l'intégration de nouveaux transporteurs ferroviaires ou la mise en place d'une application mobile. À l'issue de ce stage, une proposition de CDI m'a été faite, et je suis restée dans l'entreprise pendant cinq ans.

Pouvez-vous nous parler de votre poste actuel ?

Après cinq ans chez Rail Europe, j'ai voulu me rapprocher de la région lyonnaise. J'avais toujours rêvé de travailler au Club Med, et je suis donc entrée en contact avec une alumni de l'ESCAET qui y travaillait, Claire Tschann. Elle m'a rapidement proposé un poste dans son équipe, et j'ai sauté sur l'occasion. J'ai commencé par gérer les *community managers* dans les villages vacances, puis j'ai évolué vers un poste de cheffe de projet digital. Aujourd'hui, je suis *Customer Success Manager*, spécialisée dans les métiers de la restauration.

Quelles sont les compétences clés que vous utilisez au quotidien dans votre métier ?

En termes de *soft skills*, l'écoute active est essentielle. Il faut comprendre les besoins et les problématiques de ses interlocuteurs, se mettre à leur place. L'assertivité est également importante : savoir défendre ses idées tout en restant bienveillant. En ce qui concerne les *hard skills*, il faut se tenir informé des évolutions technologiques, surtout dans un secteur qui bouge aussi vite que le tourisme. L'intelligence artificielle, par exemple, va certainement changer beaucoup de choses, et il ne faut pas se laisser dépasser.

Quelle est votre plus grande fierté dans ce parcours ?

Ma plus grande fierté, c'est l'ensemble de mon parcours. Je suis fière d'avoir toujours réussi à servir les entreprises pour lesquelles j'ai travaillé, d'avoir apporté des solutions et d'avoir évolué dans un secteur qui me passionne. J'ai aussi rencontré des personnes incroyables, et j'ai toujours eu le sentiment de contribuer à quelque chose de plus grand.

Quel conseil donneriez-vous à un jeune qui souhaite se lancer dans le tourisme aujourd'hui ?

Je dirais qu'il faut être curieux et oser tester de nouvelles choses. Il faut sortir des carcans, essayer des stages dans différents domaines, même si ce n'est pas exactement ce qu'on avait imaginé. C'est en

testant qu'on découvre ce qui nous plaît vraiment. Et surtout, il ne faut pas avoir peur de l'échec. Au Club Med, nous avons une philosophie de « *fail fast* » : tester, se tromper, et apprendre.

De vos années à l'ESCAET, avez-vous un souvenir particulier à partager ?

J'en ai de nombreux ! Ce qui me marque le plus, ce sont les amitiés que j'y ai tissées. À l'époque, nous venions de toute la France. Ayant peu de moyens nous permettant de rentrer tous les week-ends, nous partagions beaucoup de temps ensemble. Nous travaillions en groupe jusque tard dans la nuit, dans une ambiance à la fois studieuse et conviviale. C'était comme une seconde famille. Les soirées, les week-ends d'intégration... autant de moments marquants qui restent des souvenirs très joyeux.

Vous souvenez-vous du thème de votre mémoire de fin d'études ?

Oui, tout à fait ! Mon mémoire portait sur le développement d'un nouveau transporteur ferroviaire en Italie, en concurrence avec Trenitalia : il s'agissait d'analyser les stratégies permettant à cet acteur de s'implanter sur le marché et le rôle que Rail Europe pouvait jouer dans sa distribution. C'était un sujet très concret, étroitement lié à mon expérience au sein de Rail Europe.

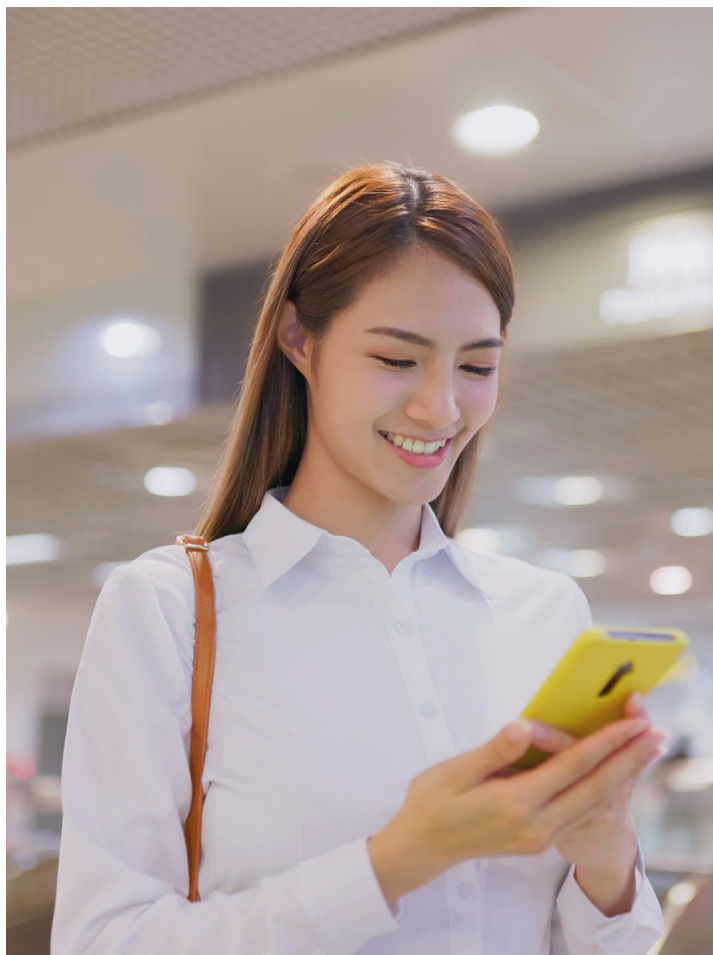
Le secteur du tourisme a traversé des périodes difficiles, notamment avec la crise du Covid. Comment avez-vous vécu cette période ?

Le Covid a été un choc énorme. Tout s'est arrêté du jour au lendemain, et nous avons dû réinventer nos processus pour accueillir les clients dans un contexte sanitaire incertain.

Paradoxalement, cette crise a également représenté une opportunité pour le Club Med. Elle nous a contraints à agir rapidement, favorisant ainsi le développement de nouvelles solutions et la modernisation de nos pratiques. Aujourd'hui, nous en ressortons grandis.

Quelle personnalité du monde du tourisme vous inspire particulièrement ?

Anne Browaeys est particulièrement inspirante. En tant que directrice Marketing pour la zone Europe-Afrique au Club Med, elle a relevé le défi de rapprocher les équipes IT et Marketing. Elle a une vision claire et une grande capacité à fédérer et insuffler une dynamique collective. C'est une personne très accessible, mais avec une vraie



“

**IL FAUT ÊTRE CURIEUX
ET OSER TESTER DE
NOUVELLES CHOSES...
C'EST EN TESTANT
QU'ON DÉCOUVRE
CE QUI NOUS PLAÎT
VRAIMENT.
ET SURTOUT, IL NE
FAUT PAS AVOIR PEUR
DE L'ÉCHEC.**

force de conviction.

Enfin, quels sont selon vous les principaux enjeux actuels dans votre secteur ?

Il y en a plusieurs. Le premier, c'est l'environnement. Le secteur du tourisme est aujourd'hui scruté de près en raison de son impact écologique, qu'il s'agisse de la préservation des sites touristiques, de l'empreinte carbone, ou encore du gaspillage alimentaire. Ensuite, il y a les nouvelles technologies, comme l'IA, qui vont bouleverser nos métiers. Enfin, il y a la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, surtout dans l'hôtellerie et la restauration. Ce sont des défis majeurs pour l'industrie. ■

**JE VOIS
J'ENTENDS
JE SENS
JE SAVOURE
JE RESSENS**

TOUTE LA PALETTE CHROMATIQUE DU SUD

LA RUMEUR TRANQUILLE DU PORT

LA TIÉDEUR D'UN MATIN ESTIVAL

UNE ESCALE AU CŒUR DE LA MÉDITERRANÉE

LE PLAISIR DE L'EXPLORATION



LA DESTINATION, C'EST VOUS

PONANT
EXPLORATIONS



MÉDITERRANÉE - ÉTÉ 2025 - EXPLOREZ SUR [PONANT.COM](https://www.ponant.com)

Document non contractuel. Droits réservés. ©PONANT/Julien Fabro - ©StudioPONANT/Ophelie Bleunven. IM013120040