



Titre d'emploi : Caissier
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Encaisser les paiements relatifs aux transactions de l'après-vente et des pièces et jouer un rôle essentiel dans le maintien et la réalisation de la satisfaction de la clientèle.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Accueillir les clients au guichet du caissier d'une manière agréable et professionnelle.
- Calculer les factures des clients.
- Encaisser l'argent comptant, les chèques et les paiements par carte de crédit de la part des clients; inscrire les montants reçus.
- Rendre la monnaie et donner des reçus aux clients.
- Donner des remboursements en espèces ou des notes de crédit aux clients pour des marchandises retournées.
- Utiliser la caisse enregistreuse.
- Concilier le tiroir-caisse tous les jours.
- Diriger les clients qui posent des questions au sujet du travail exécuté, de l'entretien ou des réparations additionnelles, etc. vers le conseiller technique ou une autre personne appropriée.
- Traiter les plaintes des clients avec intégrité et, si nécessaire, diriger les clients insatisfaits vers les personnes appropriées afin qu'ils trouvent une solution à leur problème.
- Conserver et classer les bons de réparation, les factures relatives aux pièces et les formulaires de location; faire une liste des documents manquants.
- Fermer toutes factures impayées.
- Concilier les états d'achat d'essence.
- Appuyer les services des pièces et de l'après-vente en exécutant des tâches de commis, de secrétariat ou de relances téléphoniques.

- Se tenir au courant des nouveaux produits et services offerts, leurs caractéristiques et leur valeur, et de tout changement dans les prix.
- Assurer la propreté et l'ordre dans l'aire de travail.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Commis aux réclamations
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Préparer, inscrire et soumettre les réclamations relatives à la garantie du constructeur.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Traiter les réclamations relatives à la garantie pour chaque franchise ou constructeur.
- Traiter toutes les écritures concernant les garanties afin d'assurer une documentation adéquate.
- Vérifier les critères exigés par le constructeur ou le distributeur.
- Concilier toutes les sommes à recevoir concernant les garanties et les paiements selon l'échéancier approprié.
- Consigner les crédits à l'ordinateur.
- Soumettre à nouveau toute réclamation rejetée dans les plus brefs délais ou obtenir l'autorisation de les radier.
- Faire le suivi concernant le paiement pour toute réclamation en suspens.
- Suivre la piste des pièces sous garantie en les étiquetant avec le numéro du bon de réparation, la date du remplacement et la date à laquelle on peut en disposer.
- Organiser l'envoi des pièces à l'usine, au distributeur ou à la ferraille.
- Classer et conserver tous les dossiers après-vente selon les exigences du directeur.
- Se tenir au courant de tous les rappels et bulletins du constructeur.
- Collaborer avec l'atelier de carrosserie concernant toute réclamation relative à la garantie, au besoin.
- Exécuter des tâches de caissier ou de réceptionniste, au besoin.
- Remplir toute tâche de bureau selon les directives de son supérieur immédiat.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Conseiller technique/vendeur de service
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Accueillir les clients et recueillir l'information requise afin d'identifier et de définir les besoins de réparation et d'entretien des véhicules des clients. Vendre des services d'entretien et organiser l'horaire de l'exécution des travaux tout en assurant la qualité du service à la clientèle. Détenir une carte émise par le comité paritaire dans les régions qui sont assujetties aux décrets de convention collective, s'il y a lieu.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

Tâches reliées aux clients

- Accueillir les clients chaleureusement dès leur arrivée et obtenir de l'information au sujet de leur voiture.

- Expliquer la nature des travaux exécutés et tous les coûts aux clients.
- Conseiller les clients quant aux soins à donner à leur voiture et souligner l'importance de l'entretenir selon les caractéristiques techniques du constructeur.
- Maintenir des normes élevées de satisfaction de la clientèle.
- S'assurer que les clients soient informés de toute promotion ou de tout service offert par la concession.

Tâches diverses

- Être responsable des demandes téléphoniques concernant les rendez-vous et le travail en cours.
- Fixer les rendez-vous pour les services d'entretien. Obtenir des renseignements au sujet des clients et de leur voiture avant leur arrivée à la concession, si possible.
- Vendre des services de lubrification, d'inspection de sécurité et autres services de même nature ou tout autre entretien requis par le constructeur.
- Incrire avec exactitude les problèmes relatifs à la voiture du client sur le bon de réparation.
- Faire la répartition des tâches aux techniciens.
- Faire l'essai sur route de la voiture en compagnie du client, au besoin, en vue de confirmer la nature du problème ou de le référer à un technicien.
- Tenir compte des révisions effectuées antérieurement, inspecter la voiture et faire des recommandations au sujet des réparations additionnelles requises.
- Préparer un devis détaillé et exact du coût de la main-d'œuvre et des pièces.
- Fixer le délai d'exécution; vérifier auprès du répartiteur d'atelier, si nécessaire.
- Obtenir la signature du client sur le bon de réparation et lui en remettre un exemplaire.
- Établir le mode de paiement du client. Obtenir l'approbation de crédit, si nécessaire.
- Aviser le répartiteur d'atelier des travaux à exécuter.
- Vérifier l'état d'avancement des travaux tout au long de la journée. Communiquer avec les clients au sujet de tout changement concernant le devis ou le délai d'exécution, expliquer en détail les coûts et le temps nécessaires et obtenir l'autorisation appropriée avant que des travaux additionnels ne soient exécutés.
- Vérifier l'étendue de la couverture de la garantie sur le véhicule à réparer avant d'entreprendre les travaux.
- Examiner les bons de réparation en vue de s'assurer que le travail est terminé et que les réparations additionnelles et l'autorisation sont inscrits. Fermer le bon de réparation selon les normes.
- S'assurer que les voitures sont garées dans les endroits désignés. S'assurer qu'elles sont fermées à clé et que toutes les clés sont étiquetées et rangées correctement.
- S'assurer que les formulaires du service, les listes de réparations et les barèmes de prix sont à jour.
- Être actif dans le cadre du processus de contrôle de la qualité en vue d'éviter les retours à l'atelier.
- Faire l'inspection de la carrosserie de la voiture, informer le client si des travaux sont nécessaires et préparer un devis en conséquence.
- Assurer la propreté de l'aire de travail.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Contremaître d'atelier
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

S'assurer que les réparations sont faites correctement et efficacement par des techniciens qualifiés et que le service après-vente maintient constamment un

niveau élevé de satisfaction de la clientèle.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Comprendre les modalités des garanties et des politiques du constructeur et en assurer le respect.
- S'assurer que toutes les réparations sont attribuées aux techniciens de façon égale et juste.
- Donner un appui technique aux techniciens, au besoin.
- S'assurer que les réparations sont imputées correctement.
- Vérifier l'état d'avancement de chaque réparation tout au long de la journée.
- Maintenir un service de réparation de grande qualité et minimiser les retours à l'atelier. Faire des vérifications intermittentes des travaux exécutés en vue de contrôler la rigueur et la qualité.
- Faire des essais sur route des voitures en vue de vérifier la qualité du travail exécuté.
- Justifier tout document; s'assurer qu'il n'en manque aucun et que tout document est traité correctement.
- Participer au traitement des plaintes des clients en collaboration avec son supérieur.
- Participer à la gestion du rendement du service en utilisant des outils tels le contrôle quotidien des opérations, le contrôle de l'efficacité et de la productivité, les rapports sur les retours à l'atelier, les rapports sur les garanties, les sondages téléphoniques et les prévisions mensuelles.
- Surveiller l'état de l'atelier, y compris la propreté, la sécurité et l'état du matériel. Signaler les problèmes au directeur du service après-vente ou au concessionnaire.
- Assurer le bon entretien, le remisage et l'inventaire des outils spéciaux.
- Se tenir au courant des nouveaux équipements et outils qui pénètrent le marché et faire des recommandations quant aux achats.
- Être à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent les travaux d'entretien, tels l'élimination des déchets dangereux, etc., les comprendre et les respecter.

Tâches reliées aux ressources humaines

- Contrôler les rapports quotidiens de productivité des techniciens et les registres de paie afférents.
- Motiver les techniciens sous sa responsabilité et participer au recrutement et à l'embauche de techniciens certifiés en collaboration avec son supérieur.
- Aider les techniciens à améliorer leurs compétences.
- Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe au sein du service et avec tous les autres services.
- Voir à ce que tous les employés du service reçoivent la formation pertinente du constructeur.
- Examiner, sur une base régulière, le rendement de tous les techniciens selon les orientations de la concession.

Tâches diverses

- Remplacer le conseiller technique et le répartiteur d'atelier, au besoin.
- Assister aux réunions des directeurs, sur invitation.
- Assurer la sécurité du milieu de travail.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi :

Directeur des opérations fixes

Service :

Service après-vente

Sous la direction de :

Date de rédaction :

Approuvée par :

Date d'approbation :

Date de révision :

Statut d'emploi :

Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Cadre qui relève du directeur général et qui est responsable de plusieurs services. Gérer les opérations des services de l'après-vente, des pièces et de la carrosserie de façon efficace et rentable.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

Tâches reliées à l'administration

- Prévoir les objectifs des services sous sa supervision en collaboration avec son supérieur et les atteindre.
- Préparer et gérer le budget d'exploitation annuel des services sous sa responsabilité.
- Maintenir des systèmes de rapports exigés par la direction générale et le constructeur.
- Se tenir au courant des nouveaux équipements et outils et faire des recommandations relatives aux achats.
- Maintenir un service de réparations de grande qualité et réduire les retours à l'atelier.
- Faire des vérifications intermittentes des travaux exécutés en vue d'assurer la rigueur et la qualité.
- Assurer la sécurité du milieu de travail.
- Être à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent les activités des services dont il a la supervision, tels l'élimination de déchets dangereux, etc., les comprendre et s'assurer qu'ils sont respectés.
- Comprendre les modalités relatives aux garanties et aux politiques du constructeur et s'assurer qu'ils sont respectés.
- Administrer les demandes de règlements relatifs à la garantie afin de s'assurer que les politiques de garanties soient respectées.
- Établir les barèmes de prix relatifs aux opérations fixes et en faire la recommandation au concessionnaire ou au directeur général.
- Collaborer avec les directeurs des services sous sa responsabilité en vue de trouver des moyens d'améliorer la rentabilité de l'ensemble de la concession.
- Assister aux réunions des directeurs de la concession.

Tâches reliées à la gestion des ressources humaines

- Embaucher, former et motiver les directeurs des services sous sa responsabilité, et s'assurer que leur rendement soit efficace.
- Tenir à intervalles réguliers des réunions des services dont il assume la direction.

- Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe au sein des services dont il assume la supervision ainsi qu'avec tous les autres services de la concession.
- Encourager l'épanouissement professionnel des employés en collaboration avec les directeurs sous sa responsabilité.
- Collaborer avec les directeurs des services sous sa responsabilité afin de déterminer les besoins de formation, ainsi qu'avec le responsable de la formation de la concession.
- Évaluer le rendement du personnel des services sous sa responsabilité à intervalles réguliers.

Tâches reliées au service à la clientèle

- Créer et entretenir des relations harmonieuses avec les clients afin de les fidéliser et s'assurer de recueillir leurs recommandations en ce qui concerne des clients potentiels.
- Implanter et superviser un système de contrôle de satisfaction à la clientèle.
- Voir à ce que la satisfaction de la clientèle soit une priorité en s'assurant que le personnel est courtois et respectueux lors des échanges avec les clients.
- Traiter les plaintes des clients dans les plus brefs délais, selon les modalités de la concession.

Tâches diverses

- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Directeur du service après-vente
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Relève du directeur des opérations fixes ou du directeur général; est responsable du service après-vente. Gérer le service après-vente de façon efficace et rentable en assurant une gestion du personnel efficiente, de même que la fidélisation de la clientèle, le contrôle des coûts, l'atteinte des objectifs et le maintien de tous les registres de services après-vente. S'assurer que la disponibilité en temps des techniciens est vendue de façon maximale.

Les **TÂCHES PRINCIPALES** sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

Tâches reliées à l'administration

- Prévoir les objectifs du service en collaboration avec son supérieur et les atteindre.
- Préparer et gérer le budget d'exploitation annuel du service après-vente.
- S'assurer d'être en mesure de produire les rapports exigés par la direction générale et le constructeur.
- Concevoir et mettre en œuvre un plan de marketing en vue de solliciter une nouvelle clientèle et de maximiser la rétention de ses clients actuels.
- Être à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent les travaux d'entretien, tels l'élimination des déchets dangereux, etc., les comprendre et les respecter.

- Connaître et appliquer les modalités relatives aux garanties et aux politiques du constructeur.
- S'assurer que tous les documents requis par le constructeur ou le directeur général sont disponibles et complétés adéquatement.
- Contrôler et assurer le suivi des commandes de pièces en collaboration avec le directeur des pièces en vue d'assurer leur disponibilité.
- Examiner les règlements en vertu de la politique de garantie, comprendre et mettre en application les directives pertinentes aux garanties, voir aux traitements appropriés des demandes de règlement et transmettre aux clients des informations et des éclaircissements au sujet des garanties.
- Parafier tous les bons de réparation avant de les soumettre au service des garanties.
- Faire part aux techniciens préposés aux réparations du temps alloué pour chaque bon de réparation.
- Maintenir un service de réparation de grande qualité et réduire les retours à l'atelier. Faire des vérifications intermittentes des travaux exécutés afin de s'assurer de la rigueur et la qualité.
- Se tenir au courant des nouveaux équipements et outils et faire des recommandations relatives aux achats.
- Voir à la propreté des aires de travail et de la salle d'attente des clients.
- Servir de liaison avec les représentants des constructeurs.
- Voir à l'entretien, l'entreposage et à l'inventaire adéquats des outils spéciaux.
- S'assurer que les dossiers des clients du service après-vente sont à jour et faciles d'accès.
- Établir des listes de coûts de main-d'œuvre relatives aux travaux d'entretien les plus courants.
- Assister aux réunions des directeurs.

Tâches reliées aux ressources humaines

- S'assurer du rendement des employés de son service en ayant recours à des rapports appropriés, à des systèmes de vérification et à des sondages.
- Embaucher, former, motiver et conseiller le personnel du service après-vente, et s'assurer de son rendement.
- Tenir périodiquement des réunions regroupant le personnel de son service.
- Établir l'horaire des activités de tous les employés du service et s'assurer qu'il est respecté.
- Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe au sein de son service ainsi qu'avec tous les autres services de la concession.
- Planifier et /ou organiser la formation technique et diriger les employés vers les écoles de formation appropriées, selon les besoins.
- Vérifier les rapports quotidiens de productivité des techniciens ainsi que les documents servant à la préparation de la paie.
- Évaluer le rendement du personnel des services sous sa responsabilité à intervalles réguliers.

Tâches reliées au service à la clientèle

- Créer et entretenir des relations harmonieuses avec les clients afin de les fidéliser et s'assurer de recueillir leurs recommandations en ce qui concerne des clients potentiels.

- Créer et entretenir des relations harmonieuses avec les écoles de formation professionnelle afin de favoriser les activités de recrutement de personnel.
- S'assurer que tous les clients sont accueillis dans les plus brefs délais et qu'ils reçoivent un devis raisonnable des coûts et du temps requis pour les réparations et l'entretien.
- Traiter les plaintes des clients dans les plus brefs délais, selon les orientations de la concession.
- Mettre en place et maintenir un système de satisfaction de la clientèle quant au service après-vente.
- Analyser tous les rapports touchant la fidélisation de la clientèle et faire des recommandations à son supérieur s'il y a lieu.

Tâches diverses

- Assurer la santé et la sécurité du milieu de travail.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Laveur/préposé à l'esthétique automobile
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Nettoyer les voitures neuves et d'occasion. Appliquer les traitements esthétiques appropriés à la préparation des véhicules neufs et d'occasion avant la livraison ainsi qu'aux véhicules de la clientèle du service après-vente. Respecter les devis descriptifs et le temps d'exécution prévu par le concessionnaire et/ou le constructeur. Détenir une carte émise par le comité paritaire dans les régions qui sont assujetties aux décrets de convention collective, s'il y a lieu.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Laver l'extérieur du véhicule, laver les glaces intérieures et extérieures et essuyer les arrêts de portes.
- Appliquer de la cire sur la carrosserie et essuyer ou polir la surface avec des produits non abrasifs.
- Passer l'aspirateur à l'intérieur des véhicules pour enlever la poussière et les débris.
- Nettoyer les garnitures, les tapis et les autres surfaces en utilisant les nettoyeurs, applicateurs et appareils de nettoyage appropriés.
- Appliquer des revitalisants et des agents de conservation sur les surfaces intérieures en vinyle ou en cuir et traiter les tissus avec des produits chimiques antitaches.
- Nettoyer le moteur et le compartiment moteur avec un équipement de nettoyage spécialisé et divers produits nettoyants.
- Appliquer des nettoyeurs à usage déterminé pour enlever des matières étrangères que des procédés ordinaires de nettoyage n'arrivent pas à déloger, en se servant de son expérience et de son jugement et en suivant les directives du fabricant.
- Faire l'inspection des véhicules pour déceler les défauts visibles telles les bosses, les égratignures et les déchirures sur les garnitures.
- Remettre à neuf l'apparence du compartiment moteur, des tapis et des garnitures.
- Porter des vêtements de sécurité appropriés pour se protéger les yeux, les mains et le corps lors de l'utilisation de produits dangereux.

- Mettre des apprêts sur les pneus et sur les parois des pneus.
- Assurer en tout temps la propreté et le bon état de la salle de montre et des véhicules en inventaire.
- S'assurer que les vignettes autocollantes appropriées sont affichées dans la vitre du véhicule.
- Enlever toute vignette autocollante non requise sur les véhicules vendus.
- Enlever la neige sur les véhicules situés sur le terrain de stationnement de la concession, sur demande.
- Positionner les véhicules sur le terrain de stationnement, sur demande.
- Poser les enjoliveurs de roues, sur demande.
- Assurer l'ordre et la propreté dans l'atelier.
- Utiliser tous les outils et le matériel avec prudence.
- Signaler toute question de sécurité à la direction dans les plus brefs délais.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Préposé à la relance téléphonique et au suivi à la clientèle
Service : Service après-vente

Sous la direction de
:

Date de rédaction :

Approuvée par :

Date d'approbation :

Date de révision :

Statut d'emploi :

Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Solliciter la clientèle afin de fixer des rendez-vous pour l'entretien recommandé par le constructeur ou pour promouvoir des spéciaux ou autres services de l'après-vente. Effectuer le suivi téléphonique requis auprès de la clientèle et au contrôle de la satisfaction de la clientèle

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

Tâches liées à la relance téléphonique

- Solliciter la clientèle existante afin de promouvoir les services d'entretien recommandés par le constructeur et, s'il y a lieu, promouvoir aussi les autres services de l'après-vente selon les consignes de la direction.
- Fixer et confirmer des rendez-vous.
- Participer activement à la gestion de la base de données relatives aux clients. S'assurer de la mise à jour de la liste d'appels.
- Consulter l'historique des dossiers des clients avant d'effectuer les appels téléphoniques.
- Produire des rapports d'activité et conserver un dossier des réalisations relatives à la relance téléphonique.
- Participer activement à l'élaboration des scénarios d'appels afin d'atteindre les objectifs de prises de rendez-vous.
- Participer activement à la gestion des prises de rendez-vous du service.
- Assurer le suivi des dossiers sous sa responsabilité.

Tâches liées au suivi de la satisfaction de la clientèle

- Faire le suivi téléphonique des clients du service de l'après-vente dans les 48 heures en vue d'assurer la satisfaction de la clientèle.
- Recueillir auprès de la clientèle toutes les informations nécessaires pour contrôler la satisfaction de la clientèle.

- Consulter l'historique des dossiers des clients avant d'effectuer les appels téléphoniques.
- Produire des rapports mensuels sur l'état de la satisfaction de la clientèle.
- Informer immédiatement son supérieur de toutes les plaintes de clients.
- Maintenir un dossier contenant un historique des faits relatifs aux plaintes et aux problèmes des clients, documenté avec le nom du client, la marque du véhicule, la date de l'entretien, la nature du problème, le personnel concerné et une description détaillée de la solution.
- Participer activement à la gestion de la base de données relatives aux clients. S'assurer de la mise à jour de la liste d'appels.
- Discuter de l'état de la satisfaction de la clientèle avec son supérieur en prenant note des changements importants.
- Conserver un dossier des réalisations de la concession à l'égard de la satisfaction de la clientèle.
- Participer activement à l'élaboration du questionnaire relatif au suivi téléphonique de la satisfaction de la clientèle.
- Participer à l'élaboration des programmes de satisfaction de la clientèle et proposer des suggestions en vue d'une amélioration, si nécessaire.
- Peut être appelé à faire le suivi téléphonique des clients du service des ventes dans les 48 heures en vue d'assurer la satisfaction de la clientèle.

Tâches diverses

- Effectuer la correspondance requise, avant ou après avoir effectué les appels téléphoniques, selon les politiques de la direction.
- Agir en qualité de personne-ressource pour tous projets spéciaux traitant de l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.
- Participer aux réunions du service de l'après-vente ou des ventes, sur demande.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Préposé au service
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Appuyer le personnel du service de l'après-vente en exécutant les tâches demandées. Détenir une carte émise par le comité paritaire dans les régions qui sont assujetties aux décrets de convention collective, s'il y a lieu.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Exécuter les travaux sur les bons de travail selon sa compétence et en conformité avec les décrets, s'il y a lieu.
- Inspecter ou vérifier le véhicule visuellement.
- Faire le graissage, la vidange d'huile et l'application d'antirouille.
- Poser et équilibrer les roues d'un véhicule.
- Installer, réparer, poser ou retirer le radiateur du moteur et de ses durites.
- Installer, réparer, poser ou retirer des essuis-glaces, des phares, des filtres et des systèmes d'échappement.
- Installer, poser ou retirer des systèmes audio du constructeur.
- Installer ou survolter des accumulateurs d'un véhicule.
- Vérifier les niveaux d'huile des véhicules.
- Vérifier la pression des pneus et ajouter l'air si nécessaire.
- Effectuer le remplissage de tous les fluides, à l'exception du système de climatisation.

- Effectuer des essais routiers concernant la vérification des travaux qu'il a accomplis.
- Signaler toute question relative à la sécurité à son supérieur immédiat.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Préposé au transport des clients
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Améliorer l'impression des clients à l'égard de leur expérience des services dispensés en les conduisant à leur domicile ou à leur bureau ou en allant les chercher pendant que leur voiture fait l'objet d'une mise au point.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Reconduire les clients à leur domicile ou à leur bureau et aller les chercher lorsque leur voiture est réparée.
- Faire preuve d'un bon jugement et conduire avec prudence.
- Maintenir un service régulier de navette.
- Aider les passagers à monter dans les voitures et à en descendre.
- Utiliser un téléphone cellulaire, un appareil de radio ou un équipement semblable pour communiquer avec la concession ou avec d'autres véhicules dans le cas d'une rupture de service.
- Maintenir un registre des déplacements, y compris les noms des passagers, leur destination et leur lieu d'embarquement.
- Avertir le répartiteur d'atelier ou le directeur du service après-vente de toute mise au point dont le véhicule de service aurait besoin, tels les changements d'huile et de pneus, le nettoyage et l'entretien général.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Répartiteur d'atelier
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Planifier, organiser, gérer et contrôler le déroulement des travaux d'entretien du service après-vente de manière professionnelle et en temps utile, tout en assurant des réparations de qualité à un coût équitable pour le client.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Mettre en place et maintenir un système efficace de réparation.
- Organiser l'horaire des travaux d'atelier afin de permettre une productivité maximale conformément à la politique de la concession.
- Établir les priorités de tous les retours à l'atelier et les contrôler en vue d'assurer une attention appropriée et immédiate.
- Assurer que le bon de réparation contienne toute documentation appropriée, c'est-à-dire noter la plainte, la cause et la mesure de redressement sur chaque bon de réparation, ainsi que le temps requis pour chaque opération.
- Vérifier souvent l'état d'avancement des travaux; aviser le conseiller technique et/ou le client de tout changement dans les devis concernant le délai d'exécution ou les coûts.
- Entretenir des contacts professionnels avec les clients de l'après-vente et respecter les échéanciers.
- Maintenir un registre détaillé et à jour des réparations.
- Préparer des devis au besoin.

- Examiner les copies sur papier des bons de réparation qui ont été remises par les techniciens en vue de s'assurer que le travail désigné a été exécuté et que le bon de réparation a été rempli correctement.
- Ouvrir et fermer des bons de réparation.
- S'assurer que les techniciens respectent les modalités relatives aux garanties.
- Aviser le responsable du prochain quart de travail, s'il y a lieu, de l'état d'avancement des travaux.
- Organiser l'horaire pour l'entretien des véhicules et du matériel du service après-vente.
- Préparer une liste du matériel, des fournitures et des réparations dont le service après-vente a besoin et la vérifier auprès de son directeur, s'il y a lieu.
- Coordonner les besoins en pièces avec le service des pièces; communiquer avec les clients qui ont commandé des pièces spéciales dès réception de ces pièces en vue de fixer un rendez-vous.
- Avertir le directeur des pièces et le directeur du service après-vente des pénuries fréquentes afin que la situation puisse être corrigée.
- Maintenir un taux élevé de satisfaction de la clientèle.
- Être à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux, tels l'élimination des déchets dangereux, etc., les comprendre et les respecter.
- Assurer la propreté de l'aire de travail.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Responsable du comité de santé et de sécurité au travail
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Établir et promouvoir le maintien d'un milieu de travail sain où la sécurité et la prévention des accidents sont des priorités en exécutant les tâches suivantes ou en les confiant aux autres membres du comité de santé et de sécurité au travail.

Les **TÂCHES PRINCIPALES** sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

Tâches reliées à la prévention

- Faire l'inspection ou la tournée des installations de la concession en vue de déceler des dangers réels ou potentiels sur le plan de la santé ou des accidents potentiels, et recommander des mesures de redressement ou de prévention, s'il y a lieu.
- Consulter tous les services sur l'utilisation du matériel ou de la machinerie, la prévention contre les incendies et le programme de sécurité de la concession, et s'assurer que les employés utilisent l'équipement de sécurité approprié.
- Établir des politiques et des modalités générales en matière de sécurité qui doivent être respectées par les employés de la concession conformément aux lois et règlements en vigueur en matière de santé et de sécurité au travail.
- Mettre en place des programmes de prévention et offrir de la formation conformément aux lois et règlements applicables en matière de santé et sécurité au travail.
- Gérer le SIMDUT au sein de la concession.
- Sensibiliser les directeurs et les employés aux risques présents dans le milieu de travail en ce qui concerne l'utilisation de produits chimiques ou autres substances dangereuses.

- Concevoir, superviser et coordonner la formation favorisant la sensibilisation à la sécurité et en enseignant des pratiques de sécurité, et s'assurer qu'elles sont mises en œuvre.
- Étudier et analyser les causes des accidents dans la concession et les dangers pour la santé et préparer des rapports pour l'usage du personnel de la concession et la CSST.

Tâches reliées à la réparation et à l'indemnisation

- Participer aux enquêtes en cas d'accidents et de blessures. Collaborer à la préparation des auditions en faisant la cueillette de l'information pouvant servir de preuve notamment en participant aux rencontres préparatoires et en étant disponible lors de l'audition, si requis.
- Compléter et transmettre tous les formulaires exigés par la CSST et la mutuelle de prévention, s'il y a lieu.
- Gérer les dossiers d'indemnisation en mettant en place les mesures visant à réduire les pertes de temps de travail des employés et les réclamations non justifiées (assignation temporaire, contestation, suivi médical, etc.).
- Maintenir des dossiers et des registres sur la sécurité.

Tâches reliées à la mutuelle de prévention de la CCAQ, s'il y a lieu

- Collaborer avec les gestionnaires de la mutuelle de prévention des concessionnaires d'automobiles et de camions lourds de la CCAQ et s'assurer d'en rencontrer les exigences (communication de l'information, etc.).

Tâches diverses

- Communiquer l'information relative à la santé et à la sécurité au comité de santé et de sécurité au travail et à l'ensemble des employés.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Secrétaire au service
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Seconder le personnel du service dans l'exécution de tâches reliées au service à la clientèle et au suivi administratif des opérations.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Accueillir chaleureusement et avec une attitude positive tous les clients qui se présentent à l'aire de service, répondre à leurs questions et les diriger vers la personne ou l'endroit approprié.
- Demander aux clients qui se présentent au service s'ils ont un rendez-vous. Inscrire le nom du client, le numéro d'identification du véhicule, le numéro d'acheminement, le kilométrage et les dommages actuels de la voiture.
- Répondre aux appels téléphoniques du service avec rapidité, courtoisie et professionnalisme; prendre les messages destinés au personnel du service selon les consignes.

- Prendre les rendez-vous de la clientèle du service de l'après-vente et gérer le processus de prises de rendez-vous.
- Confirmer les rendez-vous.
- Traiter les plaintes des clients avec intégrité et, si nécessaire, diriger les clients insatisfaits vers les personnes appropriées afin qu'ils trouvent une solution à leur problème.
- Participer à la fermeture et à l'ouverture des bons de réparation selon les normes.
- Aviser son supérieur de toute irrégularité en rapport avec la fermeture des bons de réparation.
- Compiler quotidiennement les ventes du service.
- Conserver et classer les bons de réparation, les factures et autres documents et faire une liste des documents manquants.
- Ouvrir et acheminer le courrier, rédiger des lettres et préparer le courrier sortant.
- Aider les conseillers techniques et le commis aux réclamations dans l'accomplissement de diverses tâches administratives.
- Remplacer, au besoin, le caissier et/ou la réceptionniste.
- Aider, au besoin, le préposé au suivi et à la relance téléphonique.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi : Technicien apprenti
Service : Service après-vente
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Technicien en période d'apprentissage. Sous la supervision d'un compagnon, exige la capacité d'exécuter des travaux d'entretien courants et des réparations. Détenir une carte d'apprenti émise par le comité paritaire dans les régions qui sont assujetties aux décrets de convention collective.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Aider le technicien compagnon, au besoin.
- Exécuter des inspections de sécurité et faire de l'entretien général et des réparations mineures, selon les directives.
- Exécuter le travail décrit sur le bon de réparation de manière efficace et précise, selon les normes du concessionnaire et du constructeur.
- Faire le réapprovisionnement en fournitures, à la demande des techniciens ou du directeur du service après-vente.
- Signaler les défauts ou le mauvais fonctionnement du matériel au superviseur.
- Assister aux cours de formation et aux réunions du service. Participer aux programmes de formation, écoles et événements parrainés par le constructeur.
- Utiliser tous les outils et l'équipement avec prudence.
- Communiquer avec le service des pièces afin d'obtenir les pièces nécessaires.
- Conserver et étiqueter les pièces si le travail est sous garantie ou si le client le demande.
- Examiner le véhicule désigné afin de déterminer si des travaux additionnels d'entretien ou de sécurité sont requis ou recommandés.
- Communiquer avec le conseiller technique et/ou le contremaître, dans les plus brefs délais, si des travaux additionnels sont requis, si le travail décrit n'est pas nécessaire ou si les réparations ne peuvent pas être faites dans les délais prévus.
- Documenter tout travail exécuté et recommandé sur le bon de réparation.
- Faire l'essai routier des véhicules.
- Se tenir au courant des bulletins techniques du constructeur.

- Signaler les défauts ou le mauvais fonctionnement du matériel à son supérieur.
- Voir à la propreté des voitures des clients. Avertir le conseiller technique et/ou le superviseur, dans les plus brefs délais, de tout incident qui aurait pu changer l'apparence ou l'état d'une voiture.
- Assurer l'ordre et la propreté dans l'atelier.
- Entretenir tous les outils et manuels appartenant à la concession et en être responsable; les remettre au bon endroit et dans le même état qu'ils étaient à leur réception.
- Sur demande, aller chercher des pièces au service des pièces.
- Être à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux, tels l'élimination des déchets dangereux, etc., les comprendre et les respecter.
- Signaler toute question de sécurité à la direction dans les plus brefs délais.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.



Titre d'emploi :

Technicien compagnon

Service :

Service après-vente

Sous la direction de :

Date de rédaction :

Approuvée par :

Date d'approbation :

Date de révision :

Statut d'emploi :

Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Agir à titre de technicien qualifié, capable de poser un diagnostic et de faire des réparations dans plusieurs domaines ou dans tous les domaines. Peut être spécialisé dans des domaines spécifiques de réparation. Détenir une carte de compétences de compagnon émise par le comité paritaire dans les régions qui sont assujetties aux décrets de convention collective.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Exécuter le travail décrit sur le bon de réparation avec efficacité et précision, selon les normes du concessionnaire et du constructeur.
- Déterminer la cause de toute défectuosité et faire la réparation.
- Déterminer les défectuosités du véhicule en se basant sur les plaintes des clients et sa propre inspection.
- Communiquer avec le département des pièces afin d'obtenir les pièces nécessaires.
- Conserver et étiqueter les pièces si le travail est sous garantie ou si le client le demande.
- Examiner le véhicule assigné afin de déterminer si des travaux de sécurité et d'entretien additionnels sont nécessaires.
- Faire l'inspection et l'essai sur route des véhicules nouvellement livrés afin de déceler des dommages évidents ou des éléments manquants et d'apprécier les fonctions de conduite.
- Avertir le conseiller technique et/ou le contremaître, dans les plus brefs délais, si des travaux additionnels sont requis, si le travail décrit n'est pas nécessaire ou si les réparations ne peuvent pas être faites.
- Installer l'équipement optionnel demandé par le client ou par le concessionnaire.
- Signaler toute défectuosité ou mauvais fonctionnement du matériel à son supérieur immédiat.
- Communiquer avec le conseiller technique et/ou le contremaître, dans les plus brefs délais, si du travail additionnel est requis, si le travail décrit n'est pas nécessaire ou si les réparations ne peuvent pas être faites dans les délais prévus.
- Documenter tout le travail exécuté et recommandé sur le bon de réparation.
- Faire un essai sur route avec le véhicule, si nécessaire.
- Participer aux programmes de formation, écoles et événements parrainés par le constructeur.

- Se tenir au courant des bulletins techniques du constructeur.
- Superviser le travail des apprentis techniciens, tel que demandé.
- Voir à la propreté des voitures des clients. Avertir le conseiller technique, dans les plus brefs délais, de tout incident qui aurait pu changer l'apparence ou l'état d'une voiture.
- Assurer la propreté et l'ordre dans l'atelier.
- Entretenir tous les outils et manuels appartenant à la concession et en être responsable; les remettre au bon endroit et dans le même état qu'ils étaient à leur réception.
- Être à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux, tel l'élimination des déchets dangereux, etc., les comprendre et les respecter.
- Utiliser tous les outils et le matériel avec prudence.
- Signaler toute question de sécurité à son supérieur immédiat dans les plus brefs délais.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

<p>NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.</p>
--

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.