

Titre d'emploi : Conseiller en vente (voitures neuves et/ou d'occasion)
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Conseiller, vendre/louer des voitures neuves et d'occasion selon les normes de profit brut, de volume et de satisfaction de la clientèle de la concession.

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

- Accueillir le client, établir une relation de confiance et démontrer un sérieux engagement à l'égard de la satisfaction de la clientèle.
- Aider les clients à choisir un véhicule en leur posant des questions et en écoutant attentivement leurs réponses afin de bien identifier leurs besoins.
- Expliquer aux clients potentiels la performance des produits, leur fonctionnement et leurs avantages.
- Décrire tout équipement optionnel que le client pourrait acheter.
- Offrir des essais sur route à tout client potentiel. Suivre les modalités de la concession en vue d'obtenir les pièces d'identité appropriées du client avant l'essai sur route.
- Expliquer de façon professionnelle les modalités liées à la location long terme versus l'achat traditionnel en fonction des besoins du client.
- Obtenir les informations requises et compléter tous les documents nécessaires à la préparation d'une vente.
- Connaître et comprendre les notions d'équité et de valeur résiduelle et être en mesure d'expliquer le principe de la dépréciation aux clients.
- Négocier le prix et faire approuver la transaction par le directeur des ventes.
- Aviser le directeur des ventes lors d'un échange, d'un remboursement ou l'établissement d'une note de crédit.
- Remettre 100 pour cent des transactions conclues au directeur commercial, accompagnées de toute documentation dûment remplie (informations concernant les assurances, le titre de la transaction, etc.).
- Préparer et informer adéquatement le client afin d'optimiser la rencontre avec le directeur commercial.
- Définir et faire approuver par la direction et contrôler ses objectifs personnels de ventes annuelles.
- Passer en revue et analyser ses activités à la fin de chaque journée, semaine, mois et année en vue d'organiser son emploi du temps de manière plus efficace.
- Se tenir au courant des nouveautés en matière de produits, de caractéristiques, d'accessoires, etc. et de leurs avantages pour la clientèle.
- Connaître et comprendre toutes les lois fédérales, provinciales et municipales qui régissent les ventes d'automobiles au détail.
- Assister à des cours de formation sur les produits et la vente selon les directives du directeur des ventes.

Tâches reliées à la livraison

- Vérifier les voitures vendues en vue de la livraison aux clients avant leur arrivée.
- Livrer les voitures aux clients, en s'assurant qu'ils comprennent les caractéristiques de fonctionnement, la garantie et les documents à remplir.
- Présenter les clients au personnel du service après-vente en vue de leur souligner la qualité et l'efficacité des réparations et de l'entretien offerts par la concession.
- Fixer le premier rendez-vous de révision auprès du service après-vente.
- Après livraison, faire le suivi des accessoires, des documents ou autres demandes particulières promis au client afin de s'assurer de répondre à toutes ses attentes.

Tâches reliées au suivi et à la prospection

- Communiquer avec les clients dans les 48 heures après la vente pour s'assurer de leur satisfaction, pour résoudre les problèmes éventuels et demander des références.
- Communiquer avec les clients qui n'ont pas acheté dans les 24 heures suivant leur visite afin d'en assurer un suivi.
- Saisir des opportunités d'affaires. Solliciter et rechercher de nouveaux clients, sur une base régulière, en exploitant au maximum divers outils de prospection.
- Utiliser le système de suivi de la clientèle de la concession.
- Utiliser le système de développement de la clientèle de la concession.
- Participer à la demande de son supérieur à des activités sociales ou commerciales.

Tâches diverses

- Participer, sur demande, au processus d'inspection des voitures et de la préparation et/ou de la remise à neuf.
- Collaborer à assurer la propreté et l'ordre dans la salle d'exposition et/ou le service des voitures d'occasion.
- Aider à l'étalage des véhicules dans la salle d'exposition, le stationnement des véhicules neufs et d'occasion.
- Parrainer des nouveaux représentants.
- Assister aux réunions de l'équipe de vente.
- 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.