

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.
- Inscrire 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.

<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.