



La voie du succès

Conseiller(ère) technique

Sommaire

Le(La) conseiller(ère) technique communique directement avec le client et s'occupe de satisfaire ses attentes en matière d'entretien et de réparations. Ce poste assure la liaison entre le mécanicien et le client. De solides compétences en communication et service à la clientèle sont essentielles pour réussir à ce poste et rehausser l'expérience client.

Responsabilités et tâches

Service à la clientèle

- Offrir un excellent service à la clientèle et faire preuve d'un engagement constant à répondre aux besoins du client et de son véhicule.
- Répondre rapidement aux demandes de renseignements du client, par téléphone ou en personne.
- Comprendre les besoins du client et lui offrir une solution complète.
- Faire part de ses idées et de ses suggestions pour rehausser l'expérience client dans le centre-auto.
- Gérer rapidement les problèmes des clients.
- Gérer les situations délicates avec professionnalisme.
- Assurer une communication efficace avec les clients pendant les réparations ou les travaux d'entretien.

Exploitation

- Effectuer et analyser les bons de réparation avec les clients.
- Estimer le coût et la durée des interventions d'entretien et de réparation. Veiller à ce que la facture finale corresponde au devis, et que le véhiculée soit livrée au temps convenu.
- Assurer la liaison entre les clients et les mécaniciens et gérer l'état des bons de commande.
- Planifier l'horaire des interventions d'entretien et de réparation.
- Utiliser un logiciel de gestion des bons de travail.
- Perfectionner ses compétences en prenant part à des activités de formation et de coaching.
- Présenter des occasions éventuelles ou des suggestions au directeur du centre-auto pour rendre le centre-auto plus rentable et augmenter les ventes.
- Respecter les politiques du centre-auto, du magasin et de la compagnie de même que le programme et les règles de santé et de sécurité.
- Effectuer d'autres tâches, au besoin

Exigences

- Connaissance des tendances du marché dans l'industrie du service automobile.
- Connaissance et compréhension des composants mécaniques des automobiles.
- Capacité à travailler efficacement avec des logiciels de commande de pièces automobiles et de gestion des bons de travail.
- Compétences élémentaires de mathématiques et de saisie au clavier.
- Bonne connaissance pratique de CoStar, un atout.
- Expérience à un poste comparable, dans un centre-auto Canadian Tire, un atout.
- Permis de conduire valide dans la province d'emploi.

Compétences et aptitudes requises

Les candidats retenus posséderont les compétences suivantes :

- Forte orientation envers **l'excellence du service à la clientèle**.
- Conviction profonde dans les valeurs de Canadian Tire que sont **l'honnêteté, l'intégrité et le respect**.
- Capacité à répondre aux besoins des clients **avec professionnalisme** et à susciter leur confiance.
- Capacité à travailler efficacement dans un **environnement rapide, orienté client et en constante évolution**.
- **D'excellentes compétences en communication**, capacité à écouter attentivement et à donner des instructions précises.
- Aptitude à établir et à maintenir des **relations interpersonnelles** avec clients et collègues.
- Capacité à planifier, à organiser, à **déléguer et à effectuer le suivi** des tâches quotidiennes.
- Capacité à **régler les problèmes et à prendre des décisions**.
- Capacité à **travailler en équipe** pour atteindre des objectifs communs.
- Capacité à **s'adapter** et à supporter la pression.
- **Esprit entrepreneurial et orienté vers les résultats**.



Possibilités d'avancement

- Prochains échelons : Directeur du centre-auto, directeur du magasin et directeur général.
- Autres occasions liées à l'automobile, au service à la clientèle et à la gestion dans un vaste réseau de plus de 485 centres-autos Canadian Tire dans tout le pays.
- Possibilités d'avancement dans la famille élargie Canadian Tire (PartSource, Mark's / L'Équipeur, FGL Sports Ltée, Société Canadian Tire Limitée, etc.).

Exigences physiques et conditions de travail

Conformément aux politiques et aux pratiques du magasin en matière de santé et de sécurité :

- Être debout et marcher pendant 8 heures.
- Soulever et transporter de la marchandise régulièrement, fréquemment et sans aide, au besoin. Le poids de la marchandise peut varier de « léger » à « lourd ».
- Soulever et tourner une charge de manière répétée pendant un quart.
- Soulever une charge au-dessus de l'épaule et du sol à l'épaule ou à la taille.
- Monter à une échelle et en descendre, en portant des marchandises.
- Marcher tout en portant une charge et pousser / tirer une charge, au besoin.
- Pivoter, se retourner, tendre les bras et travailler au-dessus du niveau de l'épaule..



Profil de compétence

Expérience client

Sourire, établir un contact visuel et accueillir les clients. Accompagner les clients jusqu'aux articles demandés. Répondre aux questions, donner des conseils et offrir un service amical aux clients. Suggérer des articles à valeur ajoutée et connexes aux clients pour s'assurer qu'ils retournent à la maison avec tout ce dont ils ont besoin. Terminer la discussion avec le client en utilisant une remarque de conclusion (p. ex., « Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui? » « Merci de magasiner chez Canadian Tire »). Donner toujours la priorité aux clients par rapport aux autres tâches d'entretien automobile. Faire part de ses idées et suggestions sur la façon d'attirer les clients et d'améliorer le niveau de service à la clientèle. Aider les membres de l'équipe en présence de clients exigeants. Comprendre les besoins des clients et leur donner les moyens de prendre des décisions informées. Répondre à plusieurs clients à la fois et être conscient de la valeur du temps pour les clients. Répondre rapidement aux clients et savoir quand demander l'aide d'un collègue.

Honnêteté, intégrité, respect :

Respecter la hiérarchie. Partager ouvertement ses opinions et proposer des solutions constructives. Respecter les systèmes et les procédures qui protègent la confidentialité et la vie privée des clients. Signaler les comportements susceptibles de nuire au comptoir du centre-auto et aux clients, ou contrevenant à d'importantes politiques de l'entreprise. Reconnaître ses erreurs et en tirer la leçon. Ne pas dissimuler des faits pour éviter des conséquences négatives. Être ouvert, être juste et traiter tous les employés du comptoir du centre-auto de la même façon. Faire preuve de respect pour les différences culturelles et religieuses.

Leadership et gestion :

Effectuer un travail conforme à la vision du comptoir du centre-auto et à celle du marchand. Participer aux discussions portant sur les objectifs du centre-auto et assumer la réalisation d'objectifs ambitieux. Travailler en collaboration avec les autres membres de l'équipe et partager ses astuces et ses connaissances personnelles afin d'aider ses collègues. Afficher une attitude positive et une bonne éthique de travail. Travailler de façon indépendante pour exécuter les tâches et aider la clientèle; être débrouillard et démontrer des habiletés pour trouver des réponses. Démontrer de l'intérêt et de la motivation pour l'amélioration de ses propres compétences; être ouvert à l'idée de participer à des activités de formation et de coaching; demander du feedback.

Faire prospérer l'entreprise :

Être conscient des facteurs clés ayant une incidence sur les ventes et le rendement global du centre-auto. Faire part des occasions possibles ou de ses suggestions pour rendre le centre-auto plus rentable et augmenter les ventes. Comprendre comment ses propres actions, suggestions, efforts de vente et initiatives en faveur de la satisfaction de la clientèle contribuent aux ventes globales et à la rentabilité. Réfléchir en terme de productivité, de profits et de principes de marchandisage lors de coaching des membres de l'équipe sur les principes de base de vente au détail et du placement d'articles.

Résolution de problèmes et prise de décisions :

Partager du feedback et des opinions honnêtes sur les questions techniques et opérationnelles pour éviter de futurs problèmes et influencer les décisions. Utiliser des outils appropriés pour régler les problèmes de façon définitive. Tenir compte des facteurs pertinents au moment de prendre des décisions à propos des plaintes et des problèmes de client / personnel. Savoir quelles décisions lui appartiennent et savoir quand se référer au mécanicien automobile accrédité ou au directeur du centre-auto. Régler les problèmes au comptoir du centre-auto.

Communication :

Être conscient de son propre style de communication, de son effet sur les clients et les collègues, et savoir l'adapter, au besoin. Communiquer de façon percutante et influente. Échanger connaissances et renseignements avec simplicité mais force de persuasion, quelle que soit la difficulté de la situation. Communiquer en tout temps de façon professionnelle, courtoise et claire; transmettre ouvertement du feedback, s'il y a lieu. Intégrer les nouvelles données et veiller à ce que la communication se déroule sans heurt avec les clients. Communiquer clairement et de façon professionnelle par écrit.

Capacité d'adaptation :

Suggérer régulièrement des façons d'améliorer les procédures, les politiques et les méthodes de travail pour améliorer le fonctionnement du centre-auto. Présenter positivement les changements nécessaires. Adapter son style interpersonnel aux différents types d'auditoire. Savoir gérer le stress et la pression. Rester calme, poli et posé sous la pression et face à de multiples demandes. Continuer de travailler avec une attitude positive malgré les contretemps.

Travail d'équipe :

Être attentif à tous les employés du centre-auto. Participer au développement d'une culture et d'un esprit d'équipe dans la relation avec autrui et comprendre son rôle au sein de l'équipe. Partager les honneurs avec son équipe. Développer des relations de soutien efficaces et bien s'entendre avec ses collègues.

Planifier, organiser, déléguer et assurer le suivi :

Accomplir les tâches de façon logique et organisée, étape par étape, afin de bien faire le travail la première fois et éviter du travail inutile. Suivre les instructions et les listes de tâches créées par le conseiller technique et le mécanicien automobile accrédité afin d'atteindre les objectifs. Organiser son propre temps et celui de l'équipe avec efficacité; suivre les listes de tâches ou les projets créés par le directeur du centre-auto pour atteindre ses objectifs quotidiens et hebdomadaires, de même que suivre la direction donnée. Effectuer un suivi quotidien des tâches assignées pour s'assurer de leur progrès. Accomplir rapidement les tâches.

Agir et produire des résultats :

Rechercher constamment des façons de travailler plus efficacement sans que ce soit au détriment du client. Faire preuve d'initiative et prendre des mesures en adéquation avec les objectifs du comptoir du centre-auto et les atteindre. Accepter des tâches ambitieuses et travailler dur pour obtenir des résultats. Prendre la responsabilité des tâches et des objectifs assignés, se concentrer sur l'obtention de résultats et rendre compte régulièrement au directeur de magasin des progrès réalisés. Faire les choses aussi rapidement que possible, de façon sécuritaire et efficace.

Sens des responsabilités :

Soutenir les décisions du directeur du centre-auto ou du marchand, au moment de les communiquer aux membres de l'équipe. Partager ses préoccupations relatives à la santé et à la sécurité avec le directeur du centre-auto. Comprendre la nécessité de suivre strictement les règles de santé, d'hygiène et de sécurité, les faire appliquer et expliquer comment les respecter. Connaître et respecter les mécanismes, les règles, les politiques et les procédures du comptoir du centre-auto, et comprendre les conséquences si celles-ci ne sont pas respectées.