



La voie du succès

Préposé(e) au service automobile

Sommaire

Le(La) préposé(e) au service automobile travaille au centre-auto où les activités se déroulent rapidement. Ses principales responsabilités sont la lubrification et les vidanges d'huile, la pose de pneus, la rotation et l'équilibrage des pneus, ainsi que l'entretien et les réparations courantes sur les véhicules. Des habiletés de communication et une bonne connaissance technique de la plupart des automobiles et des camionnettes sont essentielles pour ce poste. Le(La) préposé(e) au service automobile fidélise la clientèle grâce à la confiance qu'il(elle) inspire, la qualité constante des travaux exécutés et sa réputation.

Responsabilités et tâches

Service à la clientèle

- Offrir une excellente expérience client en faisant preuve d'un engagement constant à répondre aux besoins du client et de son véhicule.
- Effectuer l'entretien et la réparation du véhicule des clients, au besoin.
- Faire part de ses idées et de ses suggestions pour rehausser l'expérience client dans le centre-auto.
- Porter attention aux travaux supplémentaires requis sur le véhicule du client.
- Contribuer à expliquer au client les procédures, les réparations et tout autre entretien supplémentaire requis, de façon à établir une relation de confiance et une fidélisation à long terme.
- Effectuer la liaison avec le directeur du centre-auto, les conseillers techniques, les mécaniciens automobiles accrédités et les préposés au guichet des pièces automobiles afin d'assurer une communication efficace pendant les travaux d'entretien et de réparation, et que tous les engagements sont respectés.
- Fournir des estimations exactes et des rapports écrits pour toutes les réparations effectuées sur le véhicule.
- Offrir des services de qualité afin d'égaliser ou de surpasser les normes de l'industrie.
- Effectuer des tâches conformément au taux horaire uniforme de l'industrie.
- S'assurer qu'un véhicule dangereux est signalé à la direction et au propriétaire du véhicule.
- S'assurer que les véhicules restent propres et ne soient pas endommagés en utilisant des couvre-sièges et des tapis.
- Conserver les pièces usagées à la demande du client.

Exploitation

- Effectuer des vidanges d'huile, des changements de filtres et des lubrifications.
- Retirer, installer, effectuer la rotation et équilibrer les pneus.
- Effectuer des réparations mineures, l'entretien, des inspections et des mises au point de base qui ne nécessitent pas la présence d'un mécanicien automobile accrédité.
- Effectuer des analyses de gaz d'échappement (certaines provinces seulement).
- Effectuer des inspections du Registraire des véhicules importés (RVI).
- Effectuer des tâches d'entretien sur les transmissions.
- Inspecter fréquemment les postes de travail et les garder dans un état propre et sécuritaire.
- Entretenir ses équipements et outils ainsi que ceux de l'entreprise. Utiliser convenablement tous les outils et l'équipement de l'atelier.
- Participer aux réunions et à toutes les activités de formation nécessaires, et écouter le feedback afin d'améliorer ses propres compétences.
- Respecter les politiques du centre-auto, du magasin et de la compagnie.
- Respecter tous les programmes et règles de santé et de sécurité. Signaler immédiatement tout danger ou risque de danger observé.
- Utiliser un langage professionnel et avoir une apparence professionnelle (p. ex., uniforme, hygiène et porte-nom) lors d'interactions avec les autres.
- Effectuer d'autres tâches, au besoin.

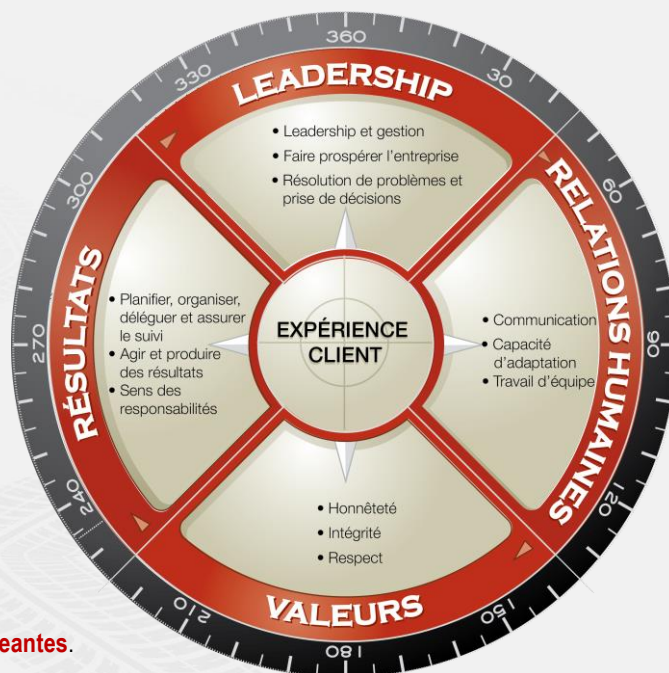
Exigences

- Connaissance des technologies automobiles actuelles.
- Permis de conduire valide dans la province d'emploi.
- Une expérience à un poste comparable, dans un centre-auto Canadian Tire, constitue un atout.
- Capacité à travailler efficacement avec des systèmes informatiques.
- Une bonne connaissance pratique de CoStar constitue un atout.
- Compétences élémentaires de mathématiques.

Compétences et aptitudes requises

Les candidats retenus posséderont les compétences suivantes :

- Forte orientation axée sur **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.
- Doit être **axé sur les résultats, réaliser ses tâches** selon des directives et faire preuve de **responsabilité par rapport aux résultats**.
- Capacité à travailler efficacement dans un **environnement rapide, axé sur le client et en constante évolution**.
- Capacité de travailler **en équipe** dans un environnement où les collègues s'entraident afin d'atteindre des objectifs communs.
- Aptitude à établir et à maintenir des **relations interpersonnelles** avec clients et collègues.
- Capacité à **planifier et organiser** des tâches quotidiennes.
- Maîtrise **de la langue française, parlée et écrite**.
- Capacité à **s'adapter** et à **faire face à des situations délicates et changeantes**.



Possibilités d'avancement

- Prochains échelons : Programme d'apprentissage, mécanicien automobile accrédité, conseiller technique et directeur du centre-auto.
- Autres occasions liées à l'automobile 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 (Division pétrolière de Canadian Tire, PartSource, Mark's / L'Équipeur, FGL Sports Ltée, Société Canadian Tire Limitée et Services Financiers Canadian Tire).

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.
- Lever ou transporter de la marchandise au besoin, de façon régulière, fréquente et sans aide. Le poids de la marchandise peut varier de « léger » à « lourd ».
- Soulever et tourner une charge de manière répétée pendant un quart de travail.
- 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 ou 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 :	Offrir une excellente expérience client en répondant aux besoins du client et de son véhicule. Faire part de ses idées et de ses suggestions pour rehausser l'expérience client dans le centre-auto. Porter attention aux travaux supplémentaires requis sur le véhicule du client. Offrir des services de qualité afin d'égaliser ou de surpasser les normes de l'industrie. S'assurer qu'un véhicule dangereux est signalé à la direction et au propriétaire du véhicule. S'assurer que les véhicules restent propres et ne soient pas endommagés en utilisant des couvre-sièges et des tapis. Conserver les pièces usagées à la demande du client.
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 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 centre-auto et à celle du marchand. Participer aux discussions portant sur les objectifs du centre-auto. Travailler 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; être débrouillard et démontrer des habiletés pour trouver des réponses. Démontrer de l'intérêt et de la motivation pour améliorer 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. Savoir quand se référer au mécanicien automobile accrédité ou au directeur 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 claire. 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. 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 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. Accepter des tâches ambitieuses et travailler fort pour obtenir des résultats. Prendre la responsabilité des tâches et des objectifs assignés, se concentrer sur l'obtention de résultats et rendre compte régulièrement des progrès réalisés. Faire les choses aussi rapidement que possible, de façon sécuritaire et efficace.
Sens des responsabilités :	Soutenir les décisions de l'équipe de gestion. 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 et de sécurité. Connaître et respecter les mécanismes, les règles, les politiques et les procédures du centre-auto, et comprendre les conséquences si celles-ci ne sont pas respectées.