

**Titre d'emploi :** Adjoint au directeur de la carrosserie  
**Service :** Service de la carrosserie  
**Sous la direction de :**  
**Date de rédaction :**  
**Approuvée par :**  
**Date d'approbation :**  
**Date de révision :**  
**Statut d'emploi :**  
**Rédigée par :**

---

## **DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE**

*Assurer le soutien administratif de l'exploitation de l'atelier de carrosserie. Évaluer les dommages causés aux véhicules afin de fixer les coûts de réparation pour fins de règlement de réclamations d'assurance.*

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

### **Tâches reliées au service à la clientèle**

- Créer et entretenir de bonnes relations avec les clients afin de promouvoir leur fidélisation et d'obtenir des recommandations de leur part.
- Accueillir les clients à leur arrivée avec amabilité et professionnalisme.
- Répondre aux appels téléphoniques avec rapidité, politesse et professionnalisme.
- Traiter les plaintes des clients selon les politiques de la concession et en informer son supérieur dans les plus brefs délais.
- Participer à la négociation avec les assureurs à la demande de son supérieur.

### **Tâches reliées à l'évaluation des dommages**

- Examiner le véhicule endommagé afin d'établir le degré de dommage structurel et mécanique, ainsi que les dommages causés à la carrosserie et à l'intérieur du véhicule.
- Évaluer les coûts de main-d'oeuvre et des pièces pour réparer ou remplacer chaque pièce qui a été endommagée.
- Réviser les estimations des coûts de réparation avec le contremaître de l'atelier de carrosserie.
- Juger de la faisabilité d'une réparation par opposition au remplacement de pièces telles que les pare-chocs, les ailes et les portes.
- Évaluer les coûts de repeindre les véhicules qui n'ont pas été endommagés (réparations au détail), de les convertir à des usages déterminés ou de les personnaliser.
- Utiliser efficacement Shoplink/Photolink/Système Mitchell dans la préparation des devis.

### **Tâches reliées au suivi administratif**

- Compléter les bons de réparation pour tout véhicule qui est rentré à l'atelier de carrosserie pour être réparé. Obtenir la signature du client.
- Faire le suivi des commandes dirigées au service des pièces afin de s'assurer de la disponibilité des pièces.
- Établir la facturation finale des bons de réparation relatifs aux travaux exécutés.

- Livrer le véhicule au client en s'assurant de collecter, s'il y a lieu, le déductible, les taxes ou autres frais et inscrire les montants reçus.
- Fermer des bons de réparation à l'ordinateur en temps utile.
- Classer les bons de réparation.
- Concilier le tiroir-caisse tous les jours selon les directives du service de la comptabilité.
- Contrôler la circulation des documents et s'assurer qu'ils sont tous comptabilisés, dûment remplis, lisibles et classés ou envoyés aux personnes concernées.
- Faire le suivi des comptes clients de l'atelier de carrosserie afin d'assurer un rythme de paiements acceptable.
- Pour les travaux sous garantie, suivre les procédures s'y rattachant.

## Tâches diverses

- S'assurer de la propreté des espaces de travail et des salles d'attente réservées aux clients.
- Comprendre, être à l'affût et respecter les règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent l'exploitation d'un atelier de carrosserie de même que la santé et la sécurité au 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><b>NOTA</b> : 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.*