

Titre d'emploi : Caissier
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

Encaisser les paiements relatifs aux transactions de l'après-vente et des pièces et jouer un rôle essentiel dans le maintien et la réalisation de la satisfaction de la clientèle.

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

- Accueillir les clients au guichet du caissier d'une manière agréable et professionnelle.
- Calculer les factures des clients.
- Encaisser l'argent comptant, les chèques et les paiements par carte de crédit de la part des clients; inscrire les montants reçus.
- Rendre la monnaie et donner des reçus aux clients.
- Donner des remboursements en espèces ou des notes de crédit aux clients pour des marchandises retournées.
- Utiliser la caisse enregistreuse.
- Concilier le tiroir-caisse tous les jours.
- Diriger les clients qui posent des questions au sujet du travail exécuté, de l'entretien ou des réparations additionnelles, etc. vers le conseiller technique ou une autre personne appropriée.
- Traiter les plaintes des clients avec intégrité et, si nécessaire, diriger les clients insatisfaits vers les personnes appropriées afin qu'ils trouvent une solution à leur problème.
- Conserver et classer les bons de réparation, les factures relatives aux pièces et les formulaires de location; faire une liste des documents manquants.
- Fermer toutes factures impayées.
- Concilier les états d'achat d'essence.
- Appuyer les services des pièces et de l'après-vente en exécutant des tâches de commis, de secrétariat ou de relances téléphoniques.
- Se tenir au courant des nouveaux produits et services offerts, leurs caractéristiques et leur valeur, et de tout changement dans les prix.
- Assurer la propreté et l'ordre dans 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.

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.