



Titre d'emploi : Adjoint au directeur des pièces et/ou aux opérations fixes
Service : Service des pièces
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 contrôle efficace de l'inventaire des pièces en collaboration avec le directeur des pièces et assumer des tâches administratives connexes. Seconder les commis aux pièces (comptoir).

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

- Commander des pièces tous les jours.
- Stocker et consigner les commandes reçues.
- Aviser les personnes concernées dès réception des pièces sur commande spéciale.
- Seconder, dans la mesure du possible, les commis aux pièces (comptoir) dans le traitement de la clientèle, des chèques, des assurances et des cartes de crédit.
- Mettre à jour les dossiers relatifs aux pièces électroniques.
- Tenir à jour la liste des prix des pièces.
- Compiler les rapports de contrôle des stocks afin d'avoir un relevé précis en réserve et d'établir les besoins de réapprovisionnement.
- Fournir l'information nécessaire au service des réclamations afin d'assurer l'enregistrement rapide de la garantie du constructeur sur les pièces.
- Revoir les dossiers afin d'avoir un relevé des articles invendus et recommander l'élimination des stocks excédentaires.
- S'assurer que les crédits sont accordés pour les pièces retournées.
- Retourner les pièces au besoin et les soustraire de l'inventaire lorsque les crédits sont accordés.
- Apparier les bons de commande et les factures, les approuver et les faire parvenir au service de la comptabilité.
- Classer toute facture émise au comptoir des pièces.

- Suppléer le directeur des pièces dans des tâches relatives à la gestion de l'inventaire.
- Seconder le directeur des pièces dans le traitement des commandes de stocks hebdomadaires.
- Participer à la préparation et à la réalisation de l'inventaire annuel des pièces.
- Participer au renvoi annuel des pièces.
- Participer à la relance téléphonique du service des pièces.
- S'assurer que l'espace réservé aux pièces est propre et ordonné.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres fonctions 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.



Titre d'emploi :

Commis aux pièces

Service :

Service des pièces

Sous la direction de :

Date de rédaction :

Approuvée par :

Date d'approbation :

Date de révision :

Statut d'emploi :

Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Vendre des pièces à tous les clients au comptoir, par l'entremise de l'atelier ou par téléphone. Détenir une carte de compétences émise par le comité paritaire dans les régions qui sont assujetties aux décrets de convention collective.

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

Tâches reliées à la vente et au service à la clientèle

- Aider les clients à choisir les pièces d'une manière efficace et offrir un service de haute qualité aux clients à l'interne et à l'externe (détail et atelier).
- Renseigner les clients au sujet des pièces accessoires et des spéciaux.
- S'assurer que le client prend connaissance de toute la gamme de produits.
- Répondre aux appels téléphoniques, indiquer les prix et offrir tout autre renseignement.
- Adopter au niveau des appels entrants une stratégie visant la vente de pièces et/ou une prise de rendez-vous.
- Solliciter les clients habituels par téléphone.

Tâches administratives reliées aux commandes

- S'assurer que les demandes de pièces provenant de l'interne soient facturées sur le bon de réparation du service après-vente.
- Encaisser les paiements des clients au détail ou obtenir une autorisation de crédit.
- S'assurer que tous les bordereaux reliés aux ventes sur carte de crédit sont signés par le client.
- S'assurer que tous les clients reçoivent leur copie de facture.
- Accorder un crédit pour les pièces retournées en s'assurant de l'existence de la facture initiale ou de son numéro afin de pouvoir confirmer l'achat et le prix.
- Maintenir des dossiers en règle de tous bons de réparation, de factures, d'estimations d'assurance et de pièces sur commande spéciale.
- Faire le suivi des commandes en suspens.
- Vérifier, sur une base hebdomadaire, les dossiers des commandes à être récupérées par les clients et des commandes en suspens.
- S'assurer de retourner aux fournisseurs ou de stocker les articles non récupérés qui ne sont plus en demande.
- Réapprovisionner les stocks assignés tous les jours.
- Réviser les devis de l'atelier de carrosserie afin de s'assurer que les pièces commandées sont appropriées et que les prix sont conformes aux devis.

- Organiser et remplir les commandes à même les stocks.
- Organiser les commandes à livrer à l'atelier de carrosserie et s'assurer que toutes les pièces sont étiquetées avec les noms des clients et les numéros d'exécution.
- Organiser les commandes pour fins d'expédition, de livraison ou d'enlèvement quotidiens.
- Étiqueter le retour de pièces à être remplacées ainsi que les pièces à être recyclées selon les politiques du constructeur.
- Aviser le directeur des pièces à l'occasion d'une rupture de stock ou lorsqu'une attention immédiate doit être portée au matériel de l'atelier.
- Repérer des pièces en rupture de stock auprès d'une source externe et placer une commande urgente si nécessaire.
- Aviser le conseiller technique et le client dès réception des pièces sur commande spéciale.

Tâches diverses

- Participer au renvoi annuel des pièces.
- Aider les représentants des ventes à l'externe à remplir leurs commandes.
- Distribuer les outils d'atelier réquisitionnés par les techniciens et en faire le suivi.
- S'assurer que les comptoirs de devant et de derrière sont propres et ordonnés. Nettoyer les ordinateurs et les imprimantes tous les jours.
- Collaborer avec le directeur des pièces au maintien d'un programme de suivi des pertes de ventes.
- Se tenir au courant des tous nouveaux produits et de produits améliorés.
- Au besoin, aider à la réception de la marchandise.
- Participer à la propreté du service des pièces.
- Au besoin, livrer les pièces aux techniciens.
- 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.



Titre d'emploi : Commis d'entrepôt
Service : Service des pièces
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 la réception et l'expédition des pièces, ainsi que le maintien du classement de ces dernières. Détenir une carte de compétences 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.

- S'assurer que les rayons du service des pièces sont stockés adéquatement.
- Recevoir et déballer les commandes et placer les pièces en s'assurant que la disposition est adéquate.
- Mettre en caisse toutes les pièces pour renvoi au constructeur ou au fournisseur lorsqu'une pièce est remplacée.
- Veiller tous les jours à la propreté du service des pièces en se débarrassant de vieilles boîtes et de déchets, en balayant le plancher et en nettoyant les bacs contenant les pièces.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres fonctions selon les besoins et 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.



Titre d'emploi : Directeur des pièces
Service : Service des pièces
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Réaliser un rendement du capital investi par le concessionnaire en fonction des objectifs du service en ce qui concerne l'inventaire des pièces. Atteindre les

objectifs fixés en utilisant des moyens tels que les modalités d'achats appropriées, la gestion des stocks, la mise à contribution du personnel, la sécurité, la fixation des prix, le merchandising, la présentation et la publicité.

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

- Établir les objectifs du service en collaboration avec son supérieur et les atteindre.
- Gérer le budget d'exploitation annuel de son service.
- Contrôler les rapports et la productivité des ventes de son service. Élaborer et utiliser un rapport de suivi des pertes de ventes de son service.
- Analyser mensuellement les rapports relatifs aux ventes, aux dépenses et à l'inventaire pour assurer les objectifs de rentabilité.
- Gérer le programme de vente de pièces en gros afin de réaliser des profits.
- Tenir un inventaire équilibré, conforme aux besoins du service après-vente, de l'atelier de carrosserie, des clients de gros et du public. Contrôler et ajuster l'inventaire dans le but de minimiser la désuétude.
- S'assurer que l'inventaire des pièces correspond à ____ roulements par année.
- Collaborer avec le directeur du service après-vente, le directeur de la carrosserie et la comptabilité pour assurer le roulement efficace des pièces nécessaires à l'exécution des travaux à l'interne.
- S'assurer que le même niveau élevé de qualité de service accordé aux clients externes est aussi accordé aux clients internes du concessionnaire.
- Traiter les plaintes des clients sur le champ, selon les directives du concessionnaire et/ou du directeur général.
- Assurer des communications efficaces au sein de son service ainsi qu'avec les autres services. Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe avec tous les autres services.

Tâches liées aux achats et la fixation des prix

- Maintenir un système efficace de gestion des stocks (commandes spéciales, retours de pièces, commandes urgentes, promotions, commandes saisonnières...).
- Faire le suivi, calculer et consigner mensuellement la valeur en dollars des commandes urgentes et l'accumulation des pertes dues à la désuétude qui en découle.
- Faire le suivi, calculer et consigner mensuellement la valeur en dollars des commandes non normalisées et le coût additionnel des ventes qui en découle.
- Réduire les commandes non normalisées lorsqu'un produit de remplacement est disponible, tout en tenant compte du niveau de service.
- Commander des pièces.
- S'assurer que toutes les commandes sont stockées et consignées selon les directives.
- Gérer les achats de pièces via les autres sources que le constructeur.
- S'assurer en tout temps de trouver les pièces en stock ou les localiser via diverses sources (constructeur, concessionnaire ou autres).

- Établir les paramètres de fixation des prix qui génèrent des profits bruts suffisamment importants pour réaliser des profits satisfaisants pour chaque catégorie de clients.
- Tenir à jour la liste des prix des pièces.

Tâches reliées au suivi administratif

- Faire le suivi et contrôler la facturation, les comptes clients, les réclamations et les crédits pour en vérifier l'exactitude.
- S'assurer que toutes les pièces sont étiquetées correctement afin que le concessionnaire puisse recevoir la totalité des crédits de la part du constructeur.
- S'assurer que les crédits sont accordés pour les pièces retournées.
- Gérer les retours des pièces et les soustraire de l'inventaire lorsque les crédits sont accordés.
- Faire le suivi des pièces à être remplacées (sous garantie) et les pièces à retourner selon les exigences du constructeur.
- Faire la conciliation de l'inventaire et en faire parvenir une copie à la comptabilité en fin de mois.
- Fournir en fin de mois, au service de la comptabilité, des informations relatives à l'appréciation et à la dépréciation.
- Fournir en temps utile, au service de la comptabilité, les informations relatives aux réclamations afin d'établir la liste des comptes clients.
- Gérer les activités d'expédition et de réception afin d'assurer un traitement en temps utile.
- Instaurer et mettre en vigueur des mesures de prévention contre le vol au service des pièces.
- Gérer la prise annuelle de l'inventaire des pièces.

Tâches reliées à la gestion des ressources humaines

- Faire des évaluations formelles de rendement du personnel sous sa responsabilité et ce, à intervalles fixes.
- Former et motiver le personnel sous sa responsabilité et participer à l'embauche de son personnel en collaboration avec son supérieur.
- Encourager le travail d'équipe dans un environnement de ventes axé sur la clientèle tout au long des démarches de vente, de livraison et de suivi.

Tâches diverses

- Participer à la gestion du bâtiment selon les directives de la direction.
- Participer aux réunions des directeurs.
- Remplacer au besoin les commis aux pièces.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres fonctions 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.



Titre d'emploi : Préposé à la livraison des pièces/commissionnaire
Service : Service des pièces
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Livrer et ramasser des pièces et du matériel pour le concessionnaire et/ou le directeur général. Détenir une carte de compétences 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.

- Récupérer et livrer les pièces et le matériel chez les clients, les clients de gros et les fournisseurs.
- Communiquer, avant le départ, avec le directeur des pièces, les représentants sur la route, les commis aux pièces (comptoir) pour coordonner les enlèvements ou les livraisons de dernière minute.
- Se renseigner tous les jours auprès du personnel de l'atelier de carrosserie afin d'établir les besoins urgents de pièces.
- Livrer les pièces à l'atelier de carrosserie, au besoin, et les distribuer aux techniciens en carrosserie.
- S'assurer que la facture correspond au bon de commande pour chaque enlèvement.
- Comparer les paiements reçus avec les factures pour chaque livraison.
- Tenir à jour un registre précis des livraisons et des enlèvements quotidiens. Demander la signature du récipiendaire pour chaque notice de livraison.
- Vider le camion tous les soirs. Rendre tous les documents et les pièces non livrées.
- S'occuper de l'entretien de base du camion, y compris le remplissage du réservoir à essence, la vérification d'huile et la propreté du véhicule; s'assurer que les inspections réglementaires sont faites.
- S'assurer que l'espace réservé au service des pièces a un cachet professionnel.
- Seconder le service après-vente au besoin, y compris les responsabilités connexes telle la gestion de la livraison et de l'enlèvement des véhicules des clients.
- Collaborer au stockage et à la consignation des commandes dès réception afin d'accélérer la livraison aux techniciens en atelier et aux clients de gros.
- 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.



Titre d'emploi : Représentant sur la route
Service : Service des pièces
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Solliciter les clients habituels par contacts personnels ou téléphoniques dans le but de leur vendre des pièces. Vendre des pièces et des accessoires à une clientèle de pièces en gros et être proactif dans la sollicitation de comptes clients de gros.

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

Tâches reliées aux comptes majeurs

- Rendre visite aux clients habituels.
- Prospecter de nouveaux clients.
- Transmettre les commandes de pièces aux commis aux pièces (comptoir). Aviser s'il s'agit de pièces en stock ou d'une commande urgente.
- Vérifier auprès des clients si la date de livraison des articles non stockés leur convient avant de passer la commande.
- Réviser toute commande spéciale avec le directeur des pièces et obtenir son approbation.
- Obtenir l'approbation du directeur des pièces pour tout prix de faveur.

- Aviser le commis aux pièces (comptoir) des directives de livraison.
- Faire le suivi des commandes de pièces pour s'assurer que les clients ont été servis correctement.
- Coordonner la vente de services avec les représentants du service après-vente.
- Remettre les rapports de visite-client, les feuilles de temps et les comptes de dépenses dûment remplis.
- Mettre à jour les dossiers des clients afin que tout changement de nom, d'adresse, etc. y soit inscrit.
- Ajouter les noms des nouveaux clients aux listes d'envoi appropriées.
- Agir en qualité d'agent de relations publiques pour le concessionnaire.

Tâches reliées aux pièces en gros

- Aider les clients de gros à choisir les pièces ou les accessoires nécessaires de manière amicale, professionnelle et efficace.
- Repérer ou commander les pièces au besoin.
- Remplir les factures relatives aux pièces à être livrées aux clients de gros.
- Entretenir et solliciter une clientèle de gros par contacts personnels ou par téléphone.
- Tenir le directeur des pièces au courant de l'état des comptes.

Tâches diverses

- Se présenter d'une manière professionnelle.
- Exécuter d'autres fonctions selon les besoins et 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.