

**Titre d'emploi :** Responsable des ventes par Internet  
**Service :** Service des ventes  
**Sous la direction de :**  
**Date de rédaction :**  
**Approuvée par :**  
**Date d'approbation :**  
**Date de révision :**  
**Statut d'emploi :**  
**Rédigée par :**

---

## **DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE**

*Répondre aux demandes de la clientèle Internet et s'assurer que la concession exploite au maximum son site internet.*

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

- Comprendre la psychologie de la clientèle Internet et travailler avec elle en vue de l'attirer à la concession.
- Communiquer efficacement avec la clientèle Internet selon le mode de communication qu'elle préfère, soit par téléphone, courrier électronique ou en personne.
- Lire son courrier électronique fréquemment et répondre rapidement aux demandes d'information. Acheminer les messages à l'intention des autres services.
- Traiter personnellement toute demande Internet concernant les ventes en établissant d'abord une relation de confiance avec le client.
- Analyser le contenu de son courrier électronique reçu, identifier la stratégie appropriée et y répondre en tentant de cerner davantage les besoins du client pour mieux le servir et l'attirer à la concession.
- Utiliser une stratégie à plusieurs étapes dans les communications avec la clientèle Internet en vue de fixer un rendez-vous avec un conseiller en vente.
- Coordonner les promotions Internet avec les autres promotions de ventes et de publicité de la concession.
- Collaborer avec le webmestre pour mettre à jour fréquemment le site Internet en vue d'attirer de nouveaux et d'anciens visiteurs.
- Prendre des photos de l'inventaire de la concession pour les inclure sur le site de la concession.
- Maintenir, de façon continue, une base de données sur les clients en vue d'assurer leur fidélité et ce, en collaboration avec tous les services de la concession.
- Faire de la recherche sur Internet et agir en qualité d'agent de liaison avec les divers services de la concession pour promouvoir son site ou pour faire de la publicité. Transmettre l'information pertinente aux personnes concernées.
- S'assurer que l'adresse du site Internet est clairement visible dans toute la concession, par exemple sur les cartes professionnelles, les dépliants ou toute autre publicité de la concession.
- Informer et transmettre les adresses de courrier électronique des employés à l'ensemble du personnel de la concession.
- Établir des objectifs en collaboration avec son supérieur.
- Connaître et comprendre les lois fédérales, provinciales et municipales qui régissent la vente d'automobiles au détail.
- Se tenir au courant des nouveaux produits, caractéristiques, accessoires, etc. et de leurs avantages pour les clients.
- Posséder de solides connaissances de tous les produits et services de la concession.
- Assister à des formations sur les produits et la vente, selon les directives du directeur des ventes.
- Assister aux réunions de l'équipe de vente.

- 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.*