

Titre d'emploi : Administrateur de la garantie
Service : Postes spécifiques aux camions lourds
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Gérer, traiter et autoriser les réclamations au titre de la garantie selon les critères exigés par le constructeur/fournisseur. Responsable de traiter les demandes hors normes ou litigieuses. Collaborer étroitement avec les services de la carrosserie et de l'après-vente et informer le personnel à l'interne sur toutes questions relatives aux garanties.

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

- Traiter les réclamations au titre de la garantie.
- Vérifier les critères exigés par le constructeur ou le fournisseur.
- Autoriser toutes réclamations au titre de la garantie.
- Compléter les documents nécessaires au traitement des réclamations, les acheminer au constructeur/fournisseur et en assurer le suivi.
- S'assurer que les montants réclamés répondent aux normes du constructeur /fournisseur.
- Assurer le suivi des réclamations afin d'obtenir rapidement les paiements.
- Compléter les demandes de pré-autorisation pour les cas litigieux, les acheminer au constructeur/fournisseur et en assurer le suivi.
- Identifier les cas hors normes pouvant mener à des ententes spéciales avec le constructeur/fournisseur, compléter les documents requis et en assurer le suivi.
- Analyser les réclamations refusées par le constructeur/fournisseur et, s'il y a lieu, les soumettre à nouveau dans les plus brefs délais ou obtenir l'autorisation de les radier.
- S'assurer de facturer au client les réclamations non couvertes et non autorisées.
- Analyser et réviser les crédits (montants réclamés qui devront être assumés par le concessionnaire).
- Réviser les réclamations qui excèdent le délai prescrit par le constructeur/fournisseur ou qui ne sont pas traitées selon les normes.
- Traiter et autoriser les réclamations relatives à la carrosserie en s'assurant d'inspecter le camion et de prendre les photos requises.
- Fournir au responsable des comptes à recevoir les documents pour le traitement des écritures comptables, des sommes à recevoir, des paiements et des crédits concernant les garanties.
- Expliquer aux nouveaux clients les dispositions relatives aux garanties.
- Former le personnel à l'interne sur les dispositions ou les changements relatifs aux garanties.
- S'assurer que les pièces défectueuses sont retournées au constructeur/fournisseur.
- Se tenir au courant de tous les rappels et bulletins du constructeur.
- Collaborer avec l'atelier du service après-vente et de la carrosserie concernant les réclamations au titre de la garantie.
- 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.