

TITRE DU POSTE :	AVISEUR TECHNIQUE, PIÈCES & SERVICE
SERVICE :	Service
SUPÉRIEUR IMMÉDIAT :	Directeur usine
TYPE DE POSTE :	Permanent à temps plein
HORAIRE DE TRAVAIL :	40 heures/semaine (du lundi au vendredi 7 h00 à 15 h 30)
LIEU DE TRAVAIL :	31 Théodore-Viau, Terrebonne (Québec) J6Y 0J8
DERNIÈRE MISE À JOUR :	Mars 2020

RAISON D'ÊTRE DU POSTE

Sous l'autorité du Directeur d'usine, l'aviseur technique est responsable d'estimer et de planifier les activités relatives aux opérations de l'atelier. De plus, il voit à l'amélioration de la rentabilité de l'ensemble du service.

DESCRIPTION DES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS
Service :

- Gérer la réception et la coordination des appels de service des clients (interne et externe), établir un diagnostic préliminaire et traiter les priorités selon le degré d'urgence.
- Répondre et prendre en charge le client rapidement.
- Faire les estimés des travaux à exécuter.
- Préparer les soumissions et les bons de travail.
- Assurer le suivi à la clientèle des travaux en cours et à venir.
- Traiter les cas de garantie.
- Coordonner les travaux à exécuter avec le contremaître
- Réviser et contrôler les bons de travail après chaque réparation.
- Traiter les plaintes des clients immédiatement et selon les directives de la compagnie.
- Améliorer continuellement le service 5 étoiles de Fourgons Leclair (service plus) et valider l'expérience client post-visite.
- Contribuer activement aux objectifs de l'entreprise, démarchage téléphonique avec anciens et nouveaux clients.
- Assurer un excellent service à la clientèle et aider à la fidélisation des clients.
- Fournir un environnement agréable et confortable pour les clients en attente.
- Établir et maintenir des relations professionnelles avec les clients et les fournisseurs
- Informer quotidiennement les clients des délais de livraison et de l'avancement des travaux.

DESCRIPTION DES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS (SUITE)**Service (suite) :**

- Entretien de bonnes relations avec nos concessionnaires autorisés Leclair.
- Exécuter une inspection avant livraison en collaboration avec le contremaître

Collaboration à la gestion d'équipe :

- Faciliter le travail d'équipe et veiller au développement professionnel de votre personnel.
- Favoriser un climat de travail positif et stimulant.
- Mettre de l'avant de nouvelles pratiques et procédures afin d'optimiser les efforts de chacun et maximiser l'efficacité opérationnelle.
- Demeurer à l'affût des nouvelles tendances et des nouveaux produits sur le marché.

Pièces :

- S'assurer de la disponibilité et commander en temps requis des pièces nécessaires aux réparations et commandes externes.
- Planifier les besoins en pièces et veiller à ce que les techniciens aient tout le matériel nécessaire.

FORMATION, CONNAISSANCES ET EXPÉRIENCE REQUISES

- Formation comme aviseur technique (un atout)
- Minimum de 3 ans à titre d'Aviseur technique ou équivalent
- Excellentes aptitudes à communiquer autant à l'oral qu'à l'écrit.
- Aptitude marquée pour la gestion du service à la clientèle
- Etre capable de gérer des problèmes et apporter des solutions innovatrices adaptées
- Bon leadership
- Sens de l'organisation et de la planification
- Esprit d'initiative
- Bonne gestion du stress
- Excellente capacité d'adaptation
- Maîtrise des outils MS Office
- Bilingue français et anglais
- Connaissance du logiciel IPSO et Winpunch, un atout
- Diplôme d'études professionnelles (DEP) en mécanique ou autre domaine connexe un atout