

Réceptionnaire automobile (H/F)

97122 BAIE MAHAULT [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 1 mois

L'entreprise

Assurer la relation commerciale avec le client atelier, en garantissant la qualité de service et en développant la rentabilité atelier (Domaine de l'automobile).

SAVOIRS ETRE / SAVOIR FAIRE

Communiquer et écouter :

- A une présentation soignée et aux normes
- A une attitude dynamique et souriante pour accueillir le client
- Ne s'adresse qu'à un seul client à la fois
- Sait rassurer le client et créer un climat de confiance
- Positionne son comportement et son discours au niveau d'exigence du client
- Précise et développe la demande client sans l'interpréter
- Laisse parler son interlocuteur sans l'interrompre
- Prépare son argumentation avant d'appeler le client suite à un problème (devis précis)
- Utilise efficacement le téléphone pour fixer des rendez-vous et informer les clients
- Sait conclure, remercier et saluer à l'issue d'un entretien téléphonique
- Sait faire face à des situations déstabilisantes ou à des interlocuteurs difficiles.

Conseiller et Vendre :

- Apporte des solutions adaptées à toutes les demandes Client
- Sait négocier et expliquer un délai
- Propose des solutions de mobilités en cas de défaillances du véhicule, ou retard injustifié des travaux atelier
- Propose les opérations préconisées par le constructeur en vue de respecter le programme d'entretien du véhicule
- Sait exploiter des argumentaires forfaits
- Sait bâtir une argumentation commerciale adaptée
- Sait réaliser un tour du véhicule avec le client
- Sait répondre aux objections
- Sait négocier et conclure une vente additionnelle

- Justifie le prix des prestations réalisées
- Sait valoriser l'effort commercial lors de l'application de la grille PGCS* ou d'une remise
- Sait pratiquer un geste commercial pour satisfaire et fidéliser le client (en fonction de la délégation du Chef d'Atelier)
- Sait mener à terme la résolution d'un problème client simple sans assistance hiérarchique
- Sait négocier les réclamations et obtenir l'adhésion sur la solution
- Sait comprendre l'origine et les manifestations de l'insatisfaction d'un client
- Sait donner une image positive de l'entreprise et de la marque.

Organiser

- Sait se faire respecter
- Se fait assister en réception client en période de surcharge si nécessaire
- Sait organiser l'étalement des rendez-vous en fonction de la charge de l'atelier
- Prépare et programme les réunions (résultats attendus, ordre du jour) avec le responsable de Production
- Sait canaliser les débats et les interventions des participants
- Propose des plans d'actions (Qualité et/ou Rentabilité)
- Applique et fait appliquer, en accord avec le Responsable de Production, les décisions prises en réunion et en assure le suivi.

Organiser l'activité de son équipe

- Utilise le planning de chargement de manière optimale
- Répartit les travaux en fonction de la compétence des compagnons
- Utilise efficacement les techniques d'animation d'équipe
- Evalue la productivité de chaque compagnon
- Connait les forces et les faiblesses de son équipe
- Aide les compagnons quand ils rencontrent une difficulté dans leur travail
- Favorise l'entraide et l'information mutuelle entre les compagnons
- S'assure que les compagnons disposent des bons outils et, si besoin, remonte l'information au Chef d'Atelier
- Sait expliquer la démarche QSA à son équipe
- Gère le transfert de savoir-faire dans son équipe.

Conduire une réunion

- Prépare les réunions (résultats attendus, ordre du jour) avec le Conseiller Service et les annonce suffisamment à l'avance
- Intéresse et encourage à s'exprimer lors des réunions
- Sait canaliser les débats et les interventions des participants
- Sait gérer les situations difficiles (agressivité, opposition)
- Applique et fait appliquer, en accord avec le Conseiller Service, les décisions prises en réunion et en assure le suivi.

Manager et animer une équipe

- Est enthousiaste et se montre exemplaire au quotidien
- Fait preuve de psychologie et de pédagogie au quotidien
- Communique à chaque compagnon des objectifs individuels de résultat et de progrès clairs et mesurables et en assure le suivi
- Explique ses décisions en prenant le temps nécessaire

Le poste

Prendre un rendez-vous avec le client (au téléphone ou en réception) :

- Identifier la demande principale du client
- Vérifier si le véhicule est sous garantie

- Evaluer la complexité et la charge de travail
- Proposer deux créneaux de RDV cohérents avec le chargement de l'atelier et les demandes du client en évitant les heures de pointe
- Fixer l'heure précise du RDV en réservant un quart d'heure à ce client en insistant sur la ponctualité
- Recueillir les informations véhicule (VIN*, etc.) et client (numéro de téléphone, ect.) si possible
- Vérifier les données et alertes véhicule dans ICM* si possible
- Recueillir et saisir mot à mot le besoin du client sans interpréter en insistant également sur les détails à signaler
- Evaluer et saisir les temps d'intervention estimés pour les interventions d'entretien/usure, les interventions en incidentel et pour les éventuels OTS*
- Préciser au client le temps estimé d'immobilisation de son véhicule
- Proposer au client une heure de restitution à confirmer lors de la réception
- Proposer au client une solution de mobilité pour la durée d'immobilisation
- Récapituler (reformuler) le RDV.

Préparer le dossier client à J-1 du RDV

- Identifier les clients ayant rendez-vous dans le planning du lendemain, consulter ICM* et vérifier les OTS*
- Imprimer l'édition technique et le programme d'entretien
- Consulter la « pochette » dossier avec notamment les impressions, le certificat de contrôle, l'étiquette bleue « OTS* » le cas échéant, et le porte-manteau

Pré commander les pièces de rechange si ce système est opérationnel

- Vérifier la disponibilité de la solution de mobilité retenue.

Accueillir le client en réception

- Accueillir le client en le saluant dès qu'il se présente
- Identifier le client, lui demander l'objet de sa visite et ouvrir l'ordre de réparation
- Si possible, déposer la carte clé du client sur le lecteur et ouvrir le rendez-vous en indiquant que le véhicule est arrivé
- Proposer au client d'aller faire le tour du véhicule avec lui
- Placer les protections du véhicule (siège, volant, etc.) devant le client
- Réaliser un tour du véhicule en assurant une vente additionnelle et en relevant les détails (yc* carrosserie)
- Noter le kilométrage exact du véhicule
- Imprimer les éditions ICM* avec kilométrage exact
- Compléter/valider la demande initiale du client, qualifier la demande avec l'outil MCS* et documenter chaque intervention de l'OR*

- En fonction de la nature de la panne, proposer, si nécessaire, un essai au client et solliciter le Cotech*. Inviter le client à venir compléter l'OR* par la suite
 - Documenter le prix de chaque opération, en faire le total et annoncer le prix global au client
 - Informer le client que le devis lui sera ultérieurement communiqué pour les autres travaux
 - Informer le client des moyens de paiement acceptés
 - Proposer une heure de restitution et la noter en tenant compte des disponibilités du client et des contraintes atelier
 - S'engager à tenir le client informé
 - Renseigner ou compléter les informations véhicule et client recueillies
 - Vérifier que le client a réservé une solution de mobilité, sinon, lui en faire à nouveau la proposition
 - Editer l'OR*, le compléter en cochant les cases correspondantes et en notant l'ensemble des prix, le signer et faire signer par le client et lui remettre l'original en expliquant son contenu
 - Faciliter l'accès du client à son moyen de locomotion
 - Prendre congé du client en le saluant par son nom.
- Informez le client pendant les travaux :
- Le cas échéant, préciser un devis en documentant le prix de chaque opération et en faisant le total
 - Préciser un nouveau délai de restitution après le diagnostic du véhicule si nécessaire
 - Obtenir l'accord du client pour tous les travaux complémentaires
- Proposez au client de lui faxer le devis pour qu'il le renvoie signé, sinon, l'invitez à venir signer son OR* modifié (ou devis)
- Répondre aux appels et aux demandes du client pendant les travaux
 - Informer dès que le véhicule est prêt et confirmer le montant de la facture
 - En cas de retard, convenir d'un nouveau délai à noter sur l'OR*, Restituer son véhicule au client
 - Vérifier si le dossier client est complet et conforme (facture, certificat de contrôle, etc.) avant l'arrivée du client
 - Vérifier que les travaux demandés ont tous été effectués avant l'arrivée du client
 - Prendre connaissance de l'emplacement du véhicule et des clés
 - Saluer le client et vérifier son identité (ticket vestiaire, etc.)
 - Expliquer la facture en démarrant par le prix global en s'appuyant sur le dépliant/classeur « Explication des factures » et en rappelant ce qui a été convenu lors de la réception
 - Valoriser les prestations offertes et la prise en charge éventuelle
 - Expliquer les travaux réalisés en utilisant des mots compréhensibles par le client
 - Remettre le certificat de contrôle en expliquant les contrôles

effectués et en mentionnant les prochaines échéances d'entretien

- Rappeler les conditions de la garantie réparation
- S'assurer de la bonne compréhension du client
- Encaisser le montant de la facture en lui remettant la pochette facture contenant les coordonnées du Conseiller Service et de l'affaire
- Raccompagner le client à son véhicule et retirer les protections en expliquant les travaux visibles sur celui-ci
- Si l'objet de la visite était un dysfonctionnement, montrer le bon fonctionnement du véhicule
- Remettre les clés au client et lui demander son degré de satisfaction
- Informer le client qu'il va être rappelé par l'affaire, le saluer et prendre congés
- Gérer les réclamations de ses clients suivant le niveau de délégation fixé par le Chef d'Atelier.

En début de journée ou la veille :

- Identifier les compagnons absents
- Repositionner les travaux en-cours de la veille ou les réaffecter si absences du compagnon

Pour chaque nouvel OR :

Le profil recherché

Profil du Candidat Recherché pour le Poste : Conseiller Service et Production Mécanique (Chef d'unité ou d'équipe)(h/f)

Nous recherchons un candidat possédant un niveau d'étude de Titre de niveau III - Bac +2 - BTS, DUT ou équivalent. Ce niveau est essentiel pour garantir une compréhension approfondie des principes de gestion et de direction.

Le candidat idéal devra également disposer d'une expérience professionnelle de 1 à 2 ans dans un rôle similaire. Cette expérience est cruciale pour s'assurer que le candidat est bien préparé pour relever les défis de ce poste exigeant.

Il est important que le candidat fasse preuve de compétences exceptionnelles en matière de gestion dans le domaine de l'automobile et démontre une capacité à diriger efficacement des équipes tout en atteignant les objectifs organisationnels.

COMPÉTENCES

SAVOIRS

- Les Essentiels Après-Vente,
- Les méthodes et les standards commerciaux
- Les règles du consumérisme
- Les basiques de la technologie automobile
- Le fonctionnement des équipements des véhicules
- Les programmes d'entretien

- Les process liés aux contrats de services
- Les processus Garantie, PGCS*, OTS* et incidentologie
- La documentation technique Dialogys
- Les offres de services Renault (Minute, Rent, Carrosserie, VR*, Boutique, Assistance, Assurance, Contrats de Service, Carte DIAC*)
- Les offres de forfaits
- Les principes de la vente additionnelle
- Les argumentaires commerciaux des pièces d'usure
- Le fonctionnement de ses outils : DMS* ou portail atelier, ICM*, MCS* et outil forfait principalement
- Les règles d'hygiène et de sécurité
- Les marches à suivre avec les assurances
- Les garanties