



Tâches et responsabilités

Fonction : Agent service à la clientèle - vente de pièces et services

L'agent service à la clientèle – vente de pièces et services aura pour tâches de conseiller la clientèle par téléphone principalement pour l'achat de pièces de rechanges, d'accessoires et/ou de nos services d'inspections et réparation, également de composantes entrant dans la fabrication et la réparation d'un véhicule d'urgence (camion de pompier autopompe, camion échelle, camion rescue, camion-citerne). L'agent doit répondre au mieux aux besoins de notre clientèle composée principalement de service incendie. Des conseils techniques peuvent aussi être demandés. Aréo-feu fournit tout le soutien nécessaire afin de parfaire les connaissances des employés auprès de notre domaine très stimulant.

Responsabilités et particularités principales :

- Fonction œuvrant sous la responsabilité du directeur des opérations, l'agent a la responsabilité d'évaluer les besoins des clients du Service mécanique et de les conseiller sur les meilleures solutions disponibles de services et ou de pièces.
- Répondre aux diverses demandes de pièces et services par téléphone et ou au comptoir.
- Travail de bureau mais en collaboration avec la personne administrative du garage.

Tâches spécifiques :

- Faire la prospection de nouveaux clients, afin de leur proposer nos services.
- Faire tous les estimés pour les demandes de prix pour des pièces.
- Assurer un suivi serré sur les demandes de pièces et documenter le tout dans le CRM.
- Faire une veille des prix de la compétition.
- Entrer les commandes clients via nos ordres de service.
- Répondre aux questions des clients sur les services techniques qui leur sont proposés et/ou rendus et les conseiller sur les solutions les plus appropriées à leur situation.
- Coordonner l'envoi de pièces ou d'équipements chez les clients.
- Prendre en charge les retours de pièces et crédit clients/fournisseurs.
- S'assurer du suivi des pièces en commande, faire le suivi avec les fournisseurs et mettre à jour le système informatique.
- Faire la recherche de pièces requises, via l'usage de différentes sources (système informatisé, web ou catalogues).
- Faire le suivi des fiches d'entretien pour les véhicules sous contrat des services annuels.
- Donner de l'information technique aux clients (ex : installation et maintenance d'une pièce, garantie etc.)
- Être proactif en proposant un service de rappel annuel aux clients desservis.
- Alimenter en continu les dossiers des clients, en consignait dans notre système informatique (CRM), toutes les interactions clients réalisées et assurer une mise à jour régulière de ces informations (tâches de suivi de soumission, activités téléphoniques de contacts clients, etc.)

- Garder une vigie sur les pièces que nous devrions tenir en stock.
- Bien connaître l'inventaire de nos pièces afin de proposer avant tout celles qui sont stock.
- S'occuper de vendre les pièces en liquidation et trouver des prospects.
- Faire des appels pour valider la satisfaction client après nos prestations de service.

Autres tâches connexes :

- Au besoin, fournir son assistance pour compiler et documenter dans nos systèmes certains dossiers de garanties.
- Toutes autres tâches reliées au bon fonctionnement et parer aux remplacements des tâches d'un employé absent du département.

Qualifications requises :

- DEP – Commis aux pièces ou similaires
- Connaissances en mécanique
- Habiletés manuelles

AVANTAGES OFFERTS :

- Salaire concurrentiel
- Prime annuelle
- Avantages sociaux (Soins de santé/Assurances) et REER collectif
- Formation continue
- Programme de reconnaissance
- Horaire régulier de 38 heures/semaine (lundi au jeudi de 8h00 à 16h30 et vendredi de 8h00 à 15h00)
- Conciliation travail/famille
- Ambiance de travail agréable, stimulante et valorisante

Aptitudes recherchés :

- Bonne acuité visuelle
- Facilité d'attention et de concentration due à la nécessité d'analyser les besoins des clients afin de leur fournir les bonnes pièces
- Bien connaître les services offerts pour bien conseiller la clientèle sur les produits et services qui sont offerts
- Sens de l'organisation nécessitant une bonne gestion du temps et des priorités.
- Aimer travailler avec le public (entregent) et facilité à communiquer
- Connaissance de l'anglais nécessaire pour vendre à toute notre clientèle
- Aimer l'action et le changement (les routiniers s'abstenir)