



La voie du succès

Mécanicien(ne) automobile accrédité(e)

Sommaire

Le(La) mécanicien(ne) automobile accrédité(e) travaille dans un environnement de service automobile rapide et offre des compétences de qualité supérieure aux clients et l'équipe automobile en matière de systèmes, de diagnostics et de réparations automobiles. Des compétences en communication sont essentielles pour assurer le succès de ce poste. Le mécanicien(ne) automobile accrédité(e) doit favoriser la fidélisation de la clientèle grâce aux liens de confiance, une main-d'œuvre de qualité et la réputation.

Responsabilités et tâches

Service à la clientèle

- Offrir un excellent service à la clientèle et faire preuve d'un engagement constant à répondre aux besoins du client et de son véhicule.
- Expliquer les procédures et les réparations ainsi que tous travaux d'entretien supplémentaires nécessaires aux clients dans le but d'établir des liens de confiance et d'assurer la fidélisation du client à long terme.
- Entretenir des rapports avec la direction, les conseillers techniques, les installateurs et les préposés du guichet des pièces afin d'assurer une communication efficace pendant les réparations ou les travaux d'entretien et s'assurer que tous les engagements sont bien respectés.
- Fournir une estimation précise et des rapports écrits des véhicules pour tous les travaux effectués.
- Offrir une main-d'œuvre de qualité qui répond ou dépasse les normes de l'industrie.
- Exécuter des tâches conformément à la facturation à taux fixe pour la main d'œuvre fixée par l'industrie.
- Aviser la direction de tout véhicule dangereux et informer le propriétaire.
- Utiliser des housses de siège et des tapis d'auto pour assurer la propreté et le bon état du véhicule.
- Donner à tous les clients une carte professionnelle.
- Conserver les pièces usagées à la demande du client.
- Faire part de ses idées et de ses suggestions pour rehausser l'expérience client dans le centre-auto.
- Gérer les situations délicates avec professionnalisme.

Exploitation

- Exécuter des inspections, des diagnostics et des réparations complètes et précises des véhicules.
- Inspecter quotidiennement les postes de travail afin d'assurer la propreté et la sécurité de l'atelier.
- Former, superviser et vérifier le travail exécuté par les apprentis. Partager ses compétences et ses connaissances avec les membres du personnel.
- Estimer le coût et la durée des interventions d'entretien et de réparation pour le véhicule et donner cette estimation au conseiller technique.
- Effectuer et analyser les bons de réparation et les rapports d'inspection du véhicule avec le client et les conseillers techniques.
- Assurer l'entretien de l'équipement et des outils vous appartenant et ceux appartenant au centre-auto, au besoin.
- Actualiser ses connaissances concernant l'exploitation, l'entretien et les réparations de la plupart des véhicules nord-américains et importés.
- Effectuer des tests routiers conformément à la politique du magasin.
- Faire attention aux outils et à l'équipement de l'atelier.
- Participer aux réunions et aux formations requises et écouter les feedbacks afin d'améliorer ses propres capacités.
- Se conformer aux politiques du centre-auto, du magasin et de la compagnie.
- Respecter tous les programmes et règles de santé et de sécurité. Signaler immédiatement tout danger ou risque de danger observé.
- Utiliser un langage professionnel et avoir une apparence professionnelle (p. ex. uniforme, hygiène et porte-nom) lors des interactions avec les autres.
- Effectuer d'autres tâches, au besoin.



**POUR POSTULER
MERCREDI DE L'EMPLOI - ÉDITION VIRTUELLE**



COMMENT ?

**REPLIR LE FORMULAIRE
(CLIQUEZ SUR CE LIEN)**



DATE LIMITE

2 MARS 2021

[**CLIQUEZ ICI POUR VOUS INSCRIRE**](#)

Exigences

- Connaissance des technologies automobiles actuelles.
- Permis de mécanicien et permis de conduire valides dans la province d'emploi.
- Capacité de travailler efficacement avec des systèmes informatisés.
- Bonne connaissance pratique de CoStar, un atout.
- Expérience à un poste comparable, dans un centre-auto Canadian Tire, un atout.

Compétences et aptitudes requises

Les candidats retenus posséderont les compétences suivantes :

- Forte orientation axée sur **l'excellence du service à la clientèle**.
- Conviction profonde dans les valeurs de Canadian Tire que sont **l'honnêteté, l'intégrité et le respect**.
- Capacité à répondre aux besoins des clients **avec professionnalisme** et à susciter leur confiance.
- Capacité à travailler efficacement dans un **environnement rapide, axé sur le client, et en constante évolution**.
- **D'excellentes compétences en communication**, capacité à écouter attentivement et à donner des instructions précises.
- Aptitude à établir et à maintenir des **relations interpersonnelles** avec clients et collègues.
- Capacité à **planifier, à organiser, à déléguer et à effectuer le suivi** des tâches quotidiennes.
- Capacité à **régler les problèmes et à prendre des décisions**.
- Capacité à travailler **en équipe** pour atteindre des objectifs communs.
- Capacité à **s'adapter** et à **supporter la pression**.
- **Esprit entrepreneurial et orienté sur les résultats**.



Possibilités d'avancement

- Prochains échelons : Conseiller technique, gérant de rayon et directeur du centre-auto.
- Autres occasions liées à l'automobile dans un vaste réseau de plus de 485 centres-autos Canadian Tire dans tout le pays.
- Possibilités d'avancement dans la famille élargie Canadian Tire (Division pétrolière de Canadian Tire, PartSource, Mark's / L'Équipeur, FGL Sports Itée, Société Canadian Tire Limitée et Services Financiers Canadian Tire).

Exigences physiques et conditions de travail

Conformément aux politiques et procédures de santé et de sécurité du magasin :

- Être debout et marcher pendant 8 heures.
- Soulever et transporter de la marchandise régulièrement, fréquemment et sans aide, au besoin. Le poids de la marchandise peut varier de « léger » à « lourd ».
- Soulever et tourner une charge de manière répétée pendant un quart de travail.
- Soulever une charge au-dessus de l'épaule et du sol à l'épaule ou à la taille.
- Monter à une échelle et en descendre, en portant des marchandises.
- Marcher tout en portant une charge et pousser ou tirer une charge, au besoin.
- Pivoter, se retourner, tendre les bras et travailler au-dessus du niveau de l'épaule.



Expérience client :	Offrir un excellent service à la clientèle en répondant aux besoins du client et de son véhicule. Expliquer les procédures et les réparations ainsi que tous travaux d'entretien supplémentaires nécessaires aux clients. Fournir une estimation précise et des rapports écrits des véhicules pour tous les travaux effectués. Offrir une main-d'œuvre de qualité qui répond ou dépasse les normes de l'industrie. Exécuter des tâches conformément à la facturation à taux fixe pour la main d'œuvre fixée par l'industrie. Aviser la direction de tout véhicule dangereux et informer le propriétaire. Utiliser des housses de siège et des tapis d'auto pour assurer la propreté et le bon état du véhicule. Conserver les pièces usagées à la demande du client. Faire part de ses idées et de ses suggestions pour rehausser l'expérience client dans le centre-auto.
Honnêteté, intégrité, respect :	Respecter la hiérarchie. Partager ouvertement ses opinions et proposer des solutions constructives. Respecter les systèmes et les procédures qui protègent la confidentialité et la vie privée des clients. Signaler les comportements susceptibles de nuire au centre-auto et aux clients, ou contrevenant à d'importantes politiques du centre-auto. Reconnaître ses erreurs et en tirer la leçon. Ne pas dissimuler des faits pour éviter des conséquences négatives. Être ouvert, être juste et traiter tous les employés du centre-auto de la même façon. Faire preuve de respect pour les différences culturelles et religieuses.
Leadership et gestion :	Effectuer un travail conforme à la vision du centre-auto et à celle du marchand. Participer aux discussions portant sur les objectifs du centre-auto et assumer la réalisation d'objectifs ambitieux. Travailler en collaboration avec les autres membres de l'équipe et partager ses astuces et ses connaissances personnelles afin d'aider ses collègues. Afficher une attitude positive et une bonne éthique de travail. Travailler de façon indépendante pour exécuter les tâches et aider la clientèle; être débrouillard et démontrer des habiletés pour trouver des réponses. Démontrer de l'intérêt et de la motivation pour l'amélioration de ses propres compétences; être ouvert à l'idée de participer à des activités de formation et de coaching; demander des feedbacks.
Faire prospérer l'entreprise :	Être conscient des facteurs clés ayant une incidence sur les ventes et le rendement global du centre-auto. Faire part des occasions possibles ou de ses suggestions pour rendre le centre-auto plus rentable et augmenter les ventes. Comprendre comment ses propres actions, suggestions, efforts de vente et initiatives en faveur de la satisfaction de la clientèle contribuent aux ventes globales et à la rentabilité. Tenir compte des bénéfices, des pertes et du rendement pour résoudre les problèmes de la clientèle et appliquer ces connaissances au quotidien. Utiliser des outils de suivi.
Résolution de problèmes et prise de décisions :	Partager des feedbacks et des opinions honnêtes sur les questions techniques et opérationnelles pour éviter de futurs problèmes et influencer les décisions. Utiliser des outils appropriés pour régler les problèmes de façon définitive. Tenir compte des facteurs pertinents au moment de prendre des décisions à propos des plaintes et des problèmes de client ou de personnel. Savoir quelles décisions lui appartiennent et savoir quand se référer au mécanicien automobile accrédité ou au directeur du centre-auto. Régler les problèmes au comptoir du centre-auto.
Communication :	Être conscient de son propre style de communication et de son effet sur les clients et les collègues; savoir l'adapter, au besoin. Communiquer de façon percutante et influente. Échanger connaissances et renseignements avec simplicité, mais force de persuasion, quelle que soit la difficulté de la situation. Communiquer en tout temps de façon professionnelle, courtoise et claire; transmettre ouvertement du feedback, s'il y a lieu. Intégrer les nouvelles données et veiller à ce que la communication se déroule sans heurt avec les clients. Communiquer clairement et de façon professionnelle par écrit.
Capacité d'adaptation :	Suggérer régulièrement des façons d'améliorer les procédures, les politiques et les méthodes de travail pour améliorer le fonctionnement du centre-auto. Présenter positivement les changements nécessaires. Adapter son style interpersonnel aux différents types d'auditoire. Savoir gérer le stress et la pression. Rester calme, poli et posé sous la pression et face à de multiples demandes. Continuer de travailler avec une attitude positive malgré les contretemps.
Travail d'équipe :	Être attentif à toutes les personnes du centre-auto. Participer au développement d'une culture et d'un esprit d'équipe dans la relation avec autrui et comprendre son rôle au sein de l'équipe. Partager les honneurs avec son équipe. Développer des relations de soutien efficaces et bien s'entendre avec ses collègues.
Planifier, organiser, déléguer et assurer le suivi :	Accomplir les tâches de façon logique et organisée, étape par étape, afin de bien faire le travail la première fois et éviter du travail inutile. Suivre les instructions et les listes de tâches créées par le conseiller technique et le mécanicien automobile accrédité afin d'atteindre les objectifs. Organiser son propre temps et celui de l'équipe avec efficacité; suivre les listes de tâches ou les projets créés par le directeur du centre-auto pour atteindre ses objectifs quotidiens et hebdomadaires, de même que suivre la direction donnée. Effectuer un suivi quotidien des tâches assignées pour s'assurer de leur progrès. Accomplir rapidement les tâches.
Agir et produire des résultats :	Rechercher constamment des façons de travailler plus efficacement sans que ce soit au détriment du client. Faire preuve d'initiative et prendre des mesures en adéquation avec les objectifs du centre-auto et les atteindre. Accepter des tâches ambitieuses et travailler dur pour obtenir des résultats. Prendre la responsabilité des tâches et des objectifs assignés, se concentrer sur l'obtention de résultats et rendre compte régulièrement au directeur du centre-auto des progrès réalisés. Faire les choses aussi rapidement que possible, de façon sécuritaire et efficace.

Sens des
responsabilités :



Soutenir les décisions du directeur du centre auto ou du magasin, au moment de les communiquer aux membres de l'équipe. Partager ses idées, ses connaissances, sa expérience avec le directeur du centre auto. Comprendre la nécessité de suivre strictement les règles de sécurité et de conduite. Connaître et respecter le matériel, les règles de l'outil et les procédures du centre auto, et comprendre les conséquences si elles ne sont pas respectées.

la sécurité
et les

