



La voie du succès

Préposé(e) au comptoir des pièces automobiles

Sommaire

Le(La) préposé(e) au comptoir des pièces automobiles travaille dans un environnement où les activités se déroulent rapidement et qui implique une interaction constante avec les clients, en personne et au téléphone, ainsi que l'utilisation d'un système informatique de recherche de pièces automobiles. Ce poste implique également une interaction avec des vendeurs externes à l'aide de processus et de systèmes variés, ainsi que la responsabilité d'entretenir l'aire de vente du centre-auto.

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 leur véhicule.
- Sourire, établir un contact visuel et accueillir les clients.
- Diriger et guider les clients vers l'emplacement des articles demandés.
- Répondre aux questions, donner des conseils et offrir des services amicaux aux clients.
- Suggérer des articles à valeur ajoutée et connexes aux clients pour s'assurer qu'ils retournent à la maison avec tout ce dont ils ont besoin.
- Terminer la discussion avec le client en utilisant une remarque de conclusion (p. ex. : « Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui? » « Avez-vous trouvé tout ce que vous cherchiez? » « Merci de magasiner chez Canadian Tire »).
- Répondre rapidement aux demandes de renseignements et aux inquiétudes des clients, par téléphone ou en personne.
- Gérer efficacement plusieurs clients à la fois.
- Gérer les situations délicates avec professionnalisme.
- Être informé des promotions en magasin, des spéciaux du centre-auto et de l'emplacement des articles.

Exploitation

- Trouver et commander les pièces automobiles pour les clients auprès des fournisseurs autorisés.
- Respecter la marche à suivre concernant la commande et la vente de pièces au client et au comptoir du centre-auto.
- Traiter les retours, les garanties et les reprises, au besoin.
- Vérifier les batteries, démarreurs et les alternateurs. S'occuper du poste de remplissage des batteries selon la formation reçue.
- S'assurer que les tâches de base reliées à la vente au détail sont réalisées efficacement (p. ex., stockage, étiquetage, étalage, etc.).
- Garnir les tablettes et les présentoirs à l'aide de modules et de schémas de présentation.
- Parcourir les sections qui lui sont assignées pour déterminer le travail à accomplir quotidiennement.
- Assurer l'exactitude des stocks et surveiller et signaler les niveaux de stocks bas (p. ex. : vérification des emplacements vides et analyse des capacités des présentoirs).
- Signaler les articles volés ou endommagés à la direction.
- Connaître l'emplacement de la marchandise dans l'entrepôt.
- Utiliser les ordinateurs et les lecteurs RF et entrer tous les codes pertinents dans les systèmes de Canadian Tire.
- Participer aux réunions et à toutes les activités de formation nécessaires, et écouter le feedback afin de perfectionner ses propres compétences.
- Respecter les politiques du magasin, du rayon des pièces et du comptoir du centre-auto.
- 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](#)

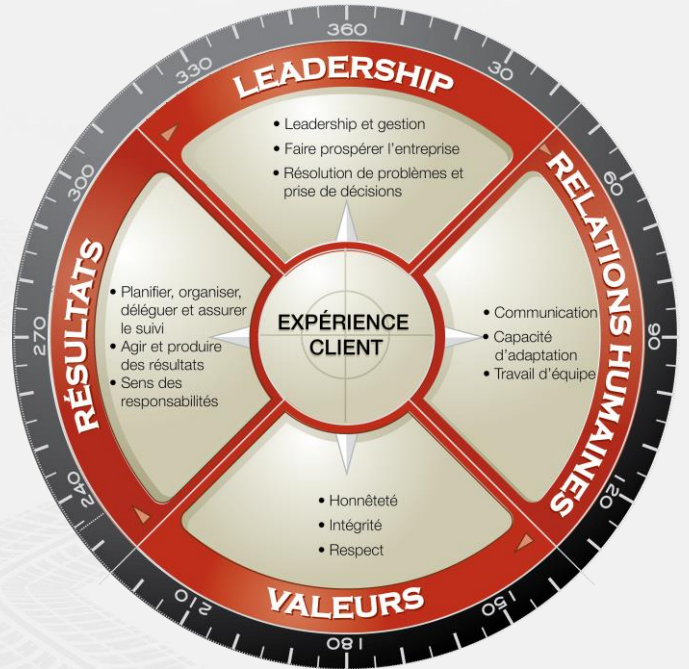
Exigences

- Avoir des connaissances dans le domaine automobile et démontrer beaucoup d'intérêt pour le sujet.
- Compétences élémentaires de mathématiques et de saisie au clavier.
- Bonne connaissance pratique du système de recherche de pièces.
- La connaissance du fonctionnement de la caisse constitue un atout.
- Capacité de travailler avec un minimum de supervision et avec des systèmes informatisés.
- Expérience à un poste comparable, dans un magasin ou au comptoir d'un centre-auto Canadian Tire, un atout.

Compétences et aptitudes requises

Les candidats retenus posséderont les compétences suivantes :

- Personne **très accessible axée sur le service à la clientèle** qui aime offrir aux clients un service exceptionnel.
- 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 de **travailler en équipe** dans un environnement où les collègues s'entraident afin d'atteindre des objectifs communs.
- Capacité à **réaliser plusieurs tâches à la fois, à s'adapter** et à **faire face à des situations délicates et changeantes.**
- **Attitude positive, ponctualité et excellente éthique de travail.**



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 comptoirs de centre-auto 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 aux pratiques du magasin en matière de santé et de sécurité :

- Être debout et marcher pendant 8 heures.
- Lever ou transporter de la marchandise au besoin, de façon régulière, fréquente et sans aide. 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	Sourire, établir un contact visuel et accueillir les clients. Accompagner les clients jusqu'aux articles demandés. Répondre aux questions, donner des conseils et offrir un service amical aux clients. Suggérer des articles à valeur ajoutée et connexes aux clients pour s'assurer qu'ils retournent à la maison avec tout ce dont ils ont besoin. Terminer la discussion avec le client en utilisant une remarque de conclusion (p. ex., « Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui? » « Merci de magasiner chez Canadian Tire »). Donner toujours la priorité aux clients par rapport aux autres tâches d'entretien automobile. Faire part de ses idées et suggestions sur la façon d'attirer les clients et d'améliorer le niveau de service à la clientèle. Aider les membres de l'équipe en présence de clients exigeants. Comprendre les besoins des clients et leur donner les moyens de prendre des décisions informées. Répondre à plusieurs clients à la fois et être conscient de la valeur du temps pour les clients. Répondre rapidement aux clients et savoir quand demander l'aide d'un collègue.
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 comptoir du centre-auto et aux clients, ou contrevenant à d'importantes politiques de l'entreprise. 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 comptoir 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 comptoir 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 les autres; 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 du feedback.
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. Réfléchir en terme de productivité, de profits et de principes de marchandisage lors de résolution de problèmes et du placement d'articles.
Résolution de problèmes et prise de décisions :	Partager du feedback 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 / 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, de son effet sur les clients et les collègues, et 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 tous les employés 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 comptoir 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 de magasin 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 marchand, au moment de les communiquer aux membres de l'équipe. Partager ses préoccupations relatives à la santé et à la sécurité avec le directeur du centre-auto. Comprendre la nécessité de suivre strictement les règles de santé, d'hygiène et de sécurité, les faire appliquer et expliquer comment les respecter. Connaître et respecter les mécanismes, les règles, les politiques et les procédures du comptoir du centre-auto, et comprendre les conséquences si celles-ci ne sont pas respectées.