

directrice service à la clientèle

**DESCRIPTION DU POSTE :**

**Département service :**

* Accueillir les clients chaleureusement dès leur arrivée et obtenir de l’information au sujet de leur unité.
* Fixer les rendez-vous pour les services d’entretien, obtenir des renseignements au sujet des clients et de leur unité avant leur arrivée à la concession, si possible.
* Inscrire avec exactitude la plainte du client sur le bon de réparation.
* Faire le tour de l’unité (si possible) avec le client, en vue de confirmer la nature du problème et de vendre autres réparations à effectuer.
* Tenir compte des révisions effectuées antérieurement, inspecter l’unité et faire des recommandations au sujet des réparations additionnelles requises.
* Vérifier l’étendue de la couverture de la garantie sur l’unité à réparer avant d’entreprendre les travaux.
* Consulter la couverture de garantie ainsi que les campagnes de rappel, offrir l’inspection fin de garantie.
* Préparer un devis détaillé et exact du coût de la main-d’œuvre et des pièces.
* Obtenir la signature du client sur tous les bons de réparation.
* S’assurer que les clients soient informés de toute les promotions ou de tout service offert par la concession.
* Conseiller les clients quant aux soins à donner à leur unité et souligner l’importance de l’entretenir selon les caractéristiques techniques de BRP.
* Faire la répartition des tâches aux techniciens.
* Vérifier l’état d’avancement des travaux tout au long de la journée, Communiquer avec des clients au sujet de tout changement concernant le devis ou le délai d’exécution, expliquer en détail les coûts et le temps nécessaires et obtenir l’autorisation appropriée avant que des travaux additionnels ne soient exécutés.
* Examiner les bons de réparation en vue de s’assurer que le travail est terminé et que les réparations additionnelles et l’autorisation sont inscrites. Fermer le bon de réparation selon les normes.
* Expliquer la nature des travaux exécutés et tous les coûts aux clients.
* Être responsable des demandes téléphoniques concernant les rendez-vous et le travail en cours.
* Être actif dans le cadre du processus de contrôle de la qualité en vue d’éviter les retours à l’atelier.

**Service à la clientèle :**

* S’assurer de maintenir un niveau de satisfaction clientèle qui répond aux attentes fixées par la direction et qui correspond aux standards de l’industrie.
* Développer et maintenir une stratégie de contact client et de marché qui capte et fidélise la clientèle.
* Publier les performances de production et assurer le suivi avec le directeur du département de service (En développement)
* Effectuer une relance client ponctuelle afin de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle. (En développement)
* Promouvoir lors de la relance client, différents service et forfaits de l’atelier mécanique.

**Tâches diverses :**

* Assurer la propreté de l’aire de travail.
* Se présenter de manière professionnelle.
* Assister à des ateliers et à des formations pertinentes et étudier les publications pertinentes pour rester au courant des développements dans l’industrie des sports motorisés.
* Assister aux rencontres et meeting de groupe et de département
* Toutes autres tâches connexes à la demande du directeur de service et du directeur général.