

Titre d'emploi : Adjoint au directeur des ventes
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Aider les conseillers en vente à conclure les transactions. Vendre/louer des voitures selon les normes de profit brut, de volume et de satisfaction de la clientèle de la concession. Assister le directeur dans certaines tâches administratives et le remplacer en cas d'absence.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Aider les conseillers en vente à conclure des transactions.
- S'assurer que les conseillers en vente effectuent le suivi téléphonique auprès de la clientèle rencontrée et ce, dans les ____heures suivant la visite.
- Participer à la formation des nouveaux conseillers en vente.
- Participer à l'identification des besoins de formation de l'équipe de vente.
- Rédiger des rapports sur les progrès réalisés par les stagiaires ou les nouveaux conseillers en vente au cours de leurs périodes de formation et de probation.
- Aider le directeur des ventes à fixer des objectifs mensuels agressifs, mais réalistes pour chaque conseiller en vente.
- Collaborer à la conception de programmes d'amélioration visant les conseillers en vente qui éprouvent des difficultés à rencontrer leurs objectifs.
- Partager avec le directeur des ventes la responsabilité de planifier les réunions de l'équipe de vente.
- Collaborer aux échanges de véhicules entre les concessionnaires.
- Approuver les transactions à la demande de son supérieur.
- Sur demande, aider le directeur des ventes dans l'accomplissement de tâches administratives (publicité, inventaire...).
- Se tenir à l'affût des nouveautés relatives aux produits, aux programmes et aux promotions courantes du constructeur et/ou des institutions bancaires.
- Participer à la planification et au contrôle de l'étalage des véhicules dans la salle d'exposition et l'aire de stationnement.
- Coordonner le travail des chasseurs et de l'équipe de l'enlèvement de la neige.
- Remplacer le directeur des ventes si absent.

Tâches reliées à la vente

- Conseiller, vendre/louer des voitures neuves et d'occasion selon les normes de profit brut, de volume et de satisfaction de la clientèle de la concession.
- Maintenir un système de suivi du propriétaire qui favorise la fidélité de la clientèle.
- Maintenir un système de développement de la clientèle.
- Connaître et comprendre toutes les lois fédérales, provinciales et municipales qui régissent les ventes d'automobiles au détail.
- Assister à des cours de formation sur les produits et la vente selon les directives du directeur des ventes.
- Se tenir au courant des nouveautés en matière de produits, de caractéristiques, d'accessoires, etc. et de leurs avantages pour la clientèle.
- Assister aux réunions de l'équipe de vente.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Conseiller en vente (voitures neuves et/ou d'occasion)
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Conseiller, vendre/louer des voitures neuves et d'occasion selon les normes de profit brut, de volume et de satisfaction de la clientèle de la concession.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Accueillir le client, établir une relation de confiance et démontrer un sérieux engagement à l'égard de la satisfaction de la clientèle.
- Aider les clients à choisir un véhicule en leur posant des questions et en écoutant attentivement leurs réponses afin de bien identifier leurs besoins.
- Expliquer aux clients potentiels la performance des produits, leur fonctionnement et leurs avantages.
- Décrire tout équipement optionnel que le client pourrait acheter.
- Offrir des essais sur route à tout client potentiel. Suivre les modalités de la concession en vue d'obtenir les pièces d'identité appropriées du client avant l'essai sur route.
- Expliquer de façon professionnelle les modalités liées à la location long terme versus l'achat traditionnel en fonction des besoins du client.
- Obtenir les informations requises et compléter tous les documents nécessaires à la préparation d'une vente.
- Connaître et comprendre les notions d'équité et de valeur résiduelle et être en mesure d'expliquer le principe de la dépréciation aux clients.
- Négocier le prix et faire approuver la transaction par le directeur des ventes.
- Aviser le directeur des ventes lors d'un échange, d'un remboursement ou l'établissement d'une note de crédit.
- Remettre 100 pour cent des transactions conclues au directeur commercial, accompagnées de toute documentation dûment remplie (informations concernant les assurances, le titre de la transaction, etc.).
- Préparer et informer adéquatement le client afin d'optimiser la rencontre avec le directeur commercial.
- Définir et faire approuver par la direction et contrôler ses objectifs personnels de ventes annuelles.

- Passer en revue et analyser ses activités à la fin de chaque journée, semaine, mois et année en vue d'organiser son emploi du temps de manière plus efficace.
- Se tenir au courant des nouveautés en matière de produits, de caractéristiques, d'accessoires, etc. et de leurs avantages pour la clientèle.
- Connaître et comprendre toutes les lois fédérales, provinciales et municipales qui régissent les ventes d'automobiles au détail.
- Assister à des cours de formation sur les produits et la vente selon les directives du directeur des ventes.

Tâches reliées à la livraison

- Vérifier les voitures vendues en vue de la livraison aux clients avant leur arrivée.
- Livrer les voitures aux clients, en s'assurant qu'ils comprennent les caractéristiques de fonctionnement, la garantie et les documents à remplir.
- Présenter les clients au personnel du service après-vente en vue de leur souligner la qualité et l'efficacité des réparations et de l'entretien offerts par la concession.
- Fixer le premier rendez-vous de révision auprès du service après-vente.
- Après livraison, faire le suivi des accessoires, des documents ou autres demandes particulières promis au client afin de s'assurer de répondre à toutes ses attentes.

Tâches reliées au suivi et à la prospection

- Communiquer avec les clients dans les 48 heures après la vente pour s'assurer de leur satisfaction, pour résoudre les problèmes éventuels et demander des références.
- Communiquer avec les clients qui n'ont pas acheté dans les 24 heures suivant leur visite afin d'en assurer un suivi.
- Saisir des opportunités d'affaires. Solliciter et rechercher de nouveaux clients, sur une base régulière, en exploitant au maximum divers outils de prospection.
- Utiliser le système de suivi de la clientèle de la concession.
- Utiliser le système de développement de la clientèle de la concession.
- Participer à la demande de son supérieur à des activités sociales ou commerciales.

Tâches diverses

- Participer, sur demande, au processus d'inspection des voitures et de la préparation et/ou de la remise à neuf.
- Collaborer à assurer la propreté et l'ordre dans la salle d'exposition et/ou le service des voitures d'occasion.
- Aider à l'étalage des véhicules dans la salle d'exposition, le stationnement des véhicules neufs et d'occasion.
- Parrainer des nouveaux représentants.
- Assister aux réunions de l'équipe de vente.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur commercial
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Produire des revenus supplémentaires pour la concession en vendant aux clients, acheteurs de voitures neuves et d'occasion, des programmes de financement et d'assurance, ainsi que d'autres articles après vente appropriés.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Vendre du financement et des assurances vie et maladie, diverses protections et des garanties prolongées.
- Traiter les transactions de financement et de location avec exactitude et équité par l'entremise de sources de financement en vue de leur approbation.
- Négocier avec les institutions financières en cas de refus, soumettre s'il y a lieu le dossier à son supérieur pour la négociation de conditions particulières.
- Travailler de près avec son supérieur et le concessionnaire en vue d'établir les objectifs du service des ventes et d'assurer leur réalisation.
- Collaborer avec les directeurs des ventes en vue de réaliser un profit raisonnable à chaque vente.
- Coordonner les prévisions de financement avec les prévisions du service des ventes en vue de réaliser les niveaux de pénétration et de revenus désirés.
- Établir et entretenir de bonnes relations d'affaire avec plusieurs sources de financement, y compris les constructeurs et leurs filiales financières.
- Être constamment à la recherche de nouveaux établissements de crédit en vue d'obtenir des taux d'intérêt et des programmes de financement compétitifs.
- Préparer divers rapports sur la pénétration du financement et les profits générés par les transactions ainsi que d'autres statistiques (items vendus...).
- Établir et maintenir un programme qui assurera que 100 pour cent des clients s'en remettront au service de commercialisation après-vente.
- Donner aux clients des explications détaillées sur les produits du marché secondaire et les garanties prolongées.
- Expliquer en détail aux clients les modalités de service et les politiques du constructeur et de la concession.

- Remplir les formulaires afférents à la vente et à la location de véhicules avec efficacité lorsque requis.
- S'occuper de l'immatriculation des voitures neuves et des voitures d'occasion.
- Vérifier auprès du RDPRM du Ministère de la justice du Québec les liens sur les véhicules achetés ou repris en échange et transmettre l'information au directeur des ventes et/ou au contrôleur.
- Vérifier tout document en vue de s'assurer que les titres de propriété sur les véhicules achetés ou repris en échange sont conformes.
- S'assurer de l'exactitude des renseignements figurant sur le contrat de vente ou de location (taxes, signatures, descriptions du véhicule, etc.).
- Voir à la perception de tous les frais de financement et d'assurance.
- Accepter les dépôts et produire les reçus.
- Recevoir toute demande de crédit.
- Traiter les feuilles de commissions de fin de mois destinées au service de paie de la comptabilité .
- Fournir, sur une base continue, à l'équipe de vente et aux directeurs des ventes les renseignements à jour sur les programmes de financement et de location.
- Former l'équipe de vente sur les avantages du financement, de l'assurance et des programmes de services prolongés ainsi que sur la façon de préparer le client aux services offerts par le directeur commercial.
- Superviser et former le personnel de suppléance désigné en vue d'assurer l'efficacité et la rentabilité en son absence.
- Garder une réserve adéquate et à jour de tout contrat ou document nécessaires à la préparation et à la finalisation de transactions automobiles.
- Comprendre et respecter les règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent les services de voitures neuves, de voitures d'occasion et des finances.
- Assister aux réunions des directeurs.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur de la location court terme
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Louer des véhicules aux clients et rentabiliser le service de location court terme.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Gérer l'inventaire de la flotte de véhicules disponibles pour la location court terme.
- Coordonner et assurer le suivi de l'entretien des véhicules de la flotte avec le service après-vente.
- Accueillir les clients et s'informer du modèle de véhicule requis, du lieu de collecte et de retour des voitures et de la durée de la location.
- Indiquer le coût de la location, basé sur le modèle de voiture, les tarifs journaliers, le kilométrage prévu et la couverture d'assurance désirée, ainsi que le montant de dépôt requis.
- Examiner le permis de conduire et la carte de crédit du client en vue de confirmer la validité des pièces d'identité et l'admissibilité à la location.
- Offrir au client l'assurance collision avec ou sans déductible.
- Remplir le contrat de location, expliquer les politiques et les modalités de location, vérifier le crédit et obtenir la signature et le dépôt du client.
- Appeler le service de remisage ou d'entretien en vue de s'informer de la disponibilité des voitures et de demander une livraison.
- Examiner la voiture à son retour afin de s'assurer qu'elle n'a pas été endommagée et enregistrer le kilométrage et la consommation d'essence.
- Prendre en charge les voitures rendues par les clients et calculer les frais de location basés sur le modèle de voiture, la durée de la location, le kilométrage, les taxes et autres charges, tels les frais pour retard ou dommages encourus au cours de la location.
- Concilier l'argent comptant ou les bordereaux de cartes de crédit avec le contrat de location et les acheminer à la direction.
- En cas d'accident, communiquer avec l'assureur du client concernant l'avenant AQ20 (véhicule de remplacement) et procéder à la facturation auprès de l'assureur.

- Effectuer le suivi des comptes à recevoir et percevoir les comptes en souffrance.
- Ajouter les matières liquides, tels l'essence, l'huile et le liquide de refroidissement en vue de l'entretien du véhicule.
- Produire des rapports mensuels sur les activités du service.
- Assister aux réunions des directeurs, sur invitation.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur des renouvellements
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Gérer et contrôler le portefeuille de location.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Se tenir à l'affût des programmes et des promotions courantes de location du constructeur et des institutions bancaires. Aviser l'équipe de vente de tout changement.
- Traiter toute documentation pertinente à la location et maintenir des dossiers détaillés de toutes transactions de location.
- Maintenir un registre quotidien précis qui reflète toutes les opérations de location/renouvellement de la concession.
- Produire divers rapports dont le ratio des ventes au détail versus la location, le % de renouvellements, le % de clients perdus et les raisons s'y rattachant ainsi que d'autres statistiques pertinentes.
- Gérer toutes les demandes relatives à un contrat de location (solde net résiduel) et s'il y a lieu, prendre les mesures nécessaires pour contacter rapidement le client.
- Analyser les dossiers de location ____ mois avant l'échéance du contrat.
- Maintenir à jour la liste de clients et s'assurer que les appels de suivi ont été effectués par les conseillers en vente ____ mois avant l'échéance du contrat de location.
- Former et entraîner les conseillers en vente concernant les calculs financiers relatifs aux nouveaux contrats de location.
- Effectuer les calculs financiers des locations de véhicules d'occasion et/ou les retours de location.
- Aider les conseillers en vente à conclure des transactions de location.
- Assurer le suivi des conseillers en vente en cours de processus de renouvellement.
- Apprendre aux conseillers en vente à identifier les candidats ouverts à la location et à faire des présentations de location de façon professionnelle.

- Prendre en charge les contrats de location de clients orphelins et/ou les assigner aux conseillers en vente selon la politique de la direction.
- Superviser les retours de location dont la prise de rendez-vous, l'inspection des véhicules et la production de rapports s'y rattachant.
- Prévoir les objectifs annuels et mensuels des conseillers en vente relatifs aux renouvellements de location.
- Analyser les dossiers de clients dont l'achat est financé par une institution financière et préparer en conséquence, un plan de relance ____mois avant l'échéance du contrat.
- Anticiper des transactions éventuelles à partir du portefeuille de location par exemple en affichant au département de voitures d'occasion les véhicules et ce, ____mois avant l'échéance du contrat.
- Comprendre et se tenir à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux ou municipaux qui touchent la location et la publicité de location et les respecter.
- Participer aux réunions hebdomadaires de l'équipe de vente.
- Assister aux réunions des directeurs, sur invitation.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

<p>NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.</p>
--

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur des ventes (voitures neuves et d'occasion)
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Assurer le maintien de la clientèle et de la rentabilité des centres de profits de voitures neuves et d'occasion.
S'acquitter de ses responsabilités en gérant le personnel avec efficacité et en démontrant des connaissances du marché potentiel, des normes de rendement établies et un sens aigu des seuils de rentabilité de chaque service.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Prévoir, sur des bases mensuelles et annuelles, les objectifs relatifs aux ventes, au chiffre d'affaires brut et aux dépenses essentielles.
- Préparer et gérer le budget d'exploitation annuel du service .
- Assurer le suivi approprié de tout acheteur potentiel en créant, en mettant en pratique et en suivant de près un système de recherche de clients et de contrôle des ventes.
- Créer, mettre en pratique et contrôler un système de suivi des acheteurs de voitures neuves et d'occasion.
- Remettre à son supérieur, sur une base quotidienne, des données précises sur le contrôle des activités sur le plancher.
- Collaborer avec l'équipe de vente à des programmes qui augmentent les revenus bruts de voitures neuves et la pénétration de la commercialisation après-vente (financement et assurance).
- Communiquer avec les institutions financières pour faire approuver les cas d'exception (taux d'acceptation).
- Suivre de près les activités relatives au renouvellement de la location, analyser les rapports s'y rattachant et soumettre des recommandations à son supérieur pour rentabiliser le portefeuille de location.
- Diriger les activités de commercialisation et de publicité du service en collaboration avec son supérieur. Collaborer à la conception de campagnes de publicité et de promotions diverses.
- S'assurer que tous les clients sont présentés au directeur commercial.

- Remplir les feuilles de transactions conclues et les remettre à la comptabilité en temps utile.
- Établir et maintenir des normes relatives à la livraison de voitures aux clients.
- S'assurer qu'au moment de la livraison, le premier rendez-vous au service après-vente soit fixé.
- Traiter les feuilles de commissions des conseillers en vente et contrôler leurs registres de paie.
- Aider le service des voitures d'occasion à faire des évaluations de reprise, au besoin.
- Analyser les divers rapports relatifs à la satisfaction de la clientèle et soumettre les recommandations pour assurer la rétention et la fidélisation de la clientèle.
- Comprendre et se tenir à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent la vente de voitures neuves, et les respecter.
- Se tenir à l'affût des nouveautés relatives aux produits, aux programmes et aux promotions courantes du constructeur et/ou des institutions financières. Aviser l'équipe de vente de tout changement.

Tâches reliées à la gestion de l'inventaire/achat/évaluation

- Vérifier l'inventaire de voitures neuves et d'occasion tous les jours en vue d'assurer un équilibre adéquat des stocks permettant leur rotation efficace optimale.
- Faire des recommandations à son supérieur concernant l'inventaire de voitures neuves et d'occasion.
- Suivre de près les goûts des clients, les ventes perdues, l'historique des ventes de la concession et les tendances du marché local en vue de choisir les voitures à garder en stock et faire des achats équilibrés.
- Analyser les annonces dans les journaux ou dans d'autres publications en vue de trouver des véhicules en bon état avec peu de kilométrage.
- Mettre en vigueur une politique de roulement de ___ jours (inventaire de voitures d'occasion).
- Effectuer les échanges de véhicules entre les concessionnaires.
- Planifier et contrôler l'étalage des véhicules dans la salle d'exposition et l'aire de stationnement.
- Évaluer toutes les voitures d'occasion qui arrivent à la concession, s'assurer que leurs titres de propriété sont conformes et en vérifier l'état mécanique ainsi que la carrosserie.
- Procéder à l'apposition de l'étiquette pour vente et location à long terme d'une automobile en conformité avec la Loi sur la protection du consommateur et s'assurer de leur mise à jour respective.
- S'assurer des garanties légales de bon fonctionnement sur les véhicules d'occasion destinés à la vente au détail.
- Se tenir au courant du marché et des évaluations courantes des voitures d'occasion.
- Gérer la remise à neuf des véhicules d'occasion (reconditionnement).
- S'assurer que la remise en état de la carrosserie et de la mécanique est exécutée en deçà des coûts et du temps prévus par le concessionnaire.
- Créer et entretenir un réseau externe (vendeurs en gros et détaillants) tant pour l'achat que pour la vente de voitures.
- Assister aux ventes aux enchères approuvées par la direction et acheter des véhicules.
- Suivre de près les résultats des achats aux enchères et comparer les profits bruts des voitures provenant des enchères avec celles en reprise.

- Avertir les personnes concernées des dates prévues pour la livraison des voitures achetées.
- Suivre de près les ventes perdues.
- Mettre au point et contrôler les activités de ventes en gros.

Tâches reliées à la gestion des ressources humaines

- Présider les réunions quotidiennes et hebdomadaires à l'intention de l'équipe des ventes et mettre en place des systèmes qui assurent la formation continue des conseillers en vente.
- Former et motiver le personnel sous sa responsabilité et participer à l'embauche de son personnel en collaboration avec son supérieur.
- Faire des évaluations formelles de rendement du personnel sous sa responsabilité et ce, à intervalles fixes.
- Aider les conseillers en vente à se fixer des objectifs mensuels agressifs, mais réalistes, et leur donner le support nécessaire à leur réalisation.
- Aider les conseillers en vente à conclure des transactions et rencontrer les clients, si nécessaire.
- S'assurer que les conseillers en vente comprennent et respectent les politiques, les modalités et les systèmes de vente de la concession.
- Surveiller les efforts des conseillers en vente pour améliorer l'image et les évaluations de la satisfaction de la clientèle de la concession.
- Encourager le travail d'équipe dans un environnement de ventes axé sur la clientèle tout au long des démarches de vente, de livraison et de suivi.
- Assurer des communications efficaces au sein du service ainsi que d'un service à l'autre. Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe avec tous les autres services.
- Assister aux réunions des directeurs, sur invitation.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur des ventes de voitures d'occasion
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Assurer le maintien de la clientèle et la rentabilité de ce centre de profits.
Assumer la responsabilité de l'évaluation, de l'achat, de la remise en état, de l'étalage et de la commercialisation de l'inventaire des voitures d'occasion.
Approvisionner le service des ventes de voitures d'occasion en voitures d'occasion vendables.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Prévoir, sur des bases mensuelles et annuelles, les objectifs relatifs aux ventes, au chiffre d'affaires brut et aux dépenses essentielles du service des ventes de voitures d'occasion.
- Préparer et gérer le budget d'exploitation annuel du service de vente de voitures d'occasion.
- Assurer le suivi approprié de tout acheteur potentiel en créant, en mettant en pratique et en suivant de près un système de recherche de clients et de contrôle des ventes.
- Créer, mettre en pratique et contrôler un système de suivi des acheteurs de voitures d'occasion.
- Remettre à son supérieur, sur une base quotidienne, des données précises sur le contrôle des activités sur le plancher.
- Diriger les activités de commercialisation et de publicité du service des voitures d'occasion, en collaboration avec son supérieur. Collaborer à la conception de campagnes de publicité et de promotions diverses.
- S'assurer que tous les clients sont référés au directeur commercial.
- Remplir les feuilles de transactions conclues et les remettre à la comptabilité en temps utile.
- Établir et maintenir des normes relatives à la livraison de voitures aux clients.
- S'assurer qu'au moment de la livraison, le premier rendez-vous au service après-vente soit fixé.
- Traiter les feuilles de commissions des conseillers en vente et contrôler leurs registres de paie.

- Analyser les divers rapports relatifs à la satisfaction de la clientèle et soumettre des recommandations pour assurer la rétention et la fidélisation de la clientèle.
- Évaluer toutes les voitures d'occasion qui arrivent à la concession, s'assurer que leurs titres de propriété sont conformes et en vérifier l'état mécanique ainsi que la carrosserie.
- Procéder à l'apposition de l'étiquette pour vente et location à long terme d'une automobile en conformité avec la Loi sur la protection du consommateur et s'assurer de leur mise à jour respective.
- S'assurer des garanties légales de bon fonctionnement sur les véhicules d'occasion destinés à la vente au détail.
- Planifier et contrôler l'étalage des véhicules dans l'aire de stationnement.
- Comprendre et se tenir à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent la vente de voitures d'occasion, et les respecter.
- Se tenir à l'affût des nouveautés relatives aux produits, aux programmes et aux promotions courantes du constructeur et/ou des institutions financières. Aviser l'équipe de vente de tout changement.

Tâches reliées à la gestion de l'inventaire/achat/évaluation

- Suivre de près les goûts des clients, les ventes perdues, l'historique des ventes de la concession et les tendances du marché local en vue de choisir les voitures à garder en stock et faire des achats équilibrés.
- Analyser les annonces dans les journaux ou dans d'autres publications en vue de trouver des véhicules en bon état avec peu de kilométrage.
- Mettre en vigueur une politique de roulement de ___ jours.
- Évaluer toutes les voitures d'occasion qui arrivent à la concession. Se tenir au courant du marché en cours et des évaluations actuelles des voitures d'occasion.
- Effectuer les échanges de véhicules entre les concessionnaires.
- Planifier et contrôler l'étalage des voitures d'occasion.
- Gérer la remise à neuf des véhicules d'occasion (reconditionnement).
- S'assurer que la remise en état de la carrosserie et de la mécanique est exécutée en deçà des coûts et du temps prévus par le concessionnaire.
- Créer et entretenir un réseau externe (vendeurs en gros et détaillants) tant pour l'achat que pour la vente de voitures.
- Assister aux ventes aux enchères approuvées par la direction et acheter des véhicules.
- Suivre de près les résultats des achats aux enchères et comparer les profits bruts des voitures provenant des enchères avec celles en reprise.
- Avertir les personnes concernées des dates prévues pour la livraison des voitures achetées.
- Mettre au point et contrôler les activités de ventes en gros.

Tâches reliées à la gestion des ressources humaines

- Présider les réunions quotidiennes et hebdomadaires à l'intention de l'équipe des ventes et mettre en place des systèmes qui assurent la formation continue des conseillers en vente de voitures d'occasion.
- Former et motiver le personnel sous sa responsabilité, participer à l'embauche de son personnel en collaboration avec son supérieur.
- Faire des évaluations formelles de rendement du personnel sous sa responsabilité et ce, à intervalles fixes.

- Aider les conseillers en vente de voitures d'occasion à se fixer des objectifs mensuels agressifs, mais réalistes, et leur donner le support nécessaire à leur réalisation.
- Aider les conseillers en vente de voitures d'occasion à conclure des transactions et rencontrer les clients si nécessaire.
- S'assurer que les conseillers en vente de voitures d'occasion comprennent et respectent les politiques, les modalités et les systèmes de vente de la concession.
- Surveiller les efforts des conseillers en vente de voitures d'occasion pour améliorer l'image et les évaluations de la satisfaction de la clientèle de la concession.
- Encourager le travail d'équipe dans un environnement de ventes axé sur la clientèle tout au long des démarches de vente, de livraison et de suivi.
- Assurer des communications efficaces au sein du service des voitures neuves ainsi que d'un service à l'autre. Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe avec tous les autres services.
- Assister aux réunions des directeurs, sur invitation.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

<p>NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.</p>
--

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur des ventes de voitures neuves
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Assurer le maintien de la clientèle et la rentabilité de ce centre de profits. S'acquitter de ses responsabilités en gérant le personnel avec efficacité et en démontrant des connaissances du marché potentiel, des normes de rendement établies et un sens aigu des seuils de rentabilité du service.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Prévoir, sur des bases mensuelles et annuelles, les objectifs relatifs aux ventes, au chiffre d'affaires brut et aux dépenses essentielles du service des ventes de voitures neuves.
- Préparer et gérer le budget d'exploitation annuel du service de vente de voitures neuves.
- Assurer le suivi approprié de tout acheteur potentiel en créant, en mettant en pratique et en suivant de près un système de recherche de clients et de contrôle des ventes.
- Créer, mettre en pratique et contrôler un système de suivi des acheteurs de voitures neuves.
- Remettre à son supérieur, sur une base quotidienne, des données précises sur le contrôle des activités sur le plancher.
- Vérifier l'inventaire tous les jours en vue d'assurer un équilibre adéquat des stocks permettant leur rotation efficace optimale.
- Faire des recommandations au concessionnaire concernant l'inventaire des voitures neuves à maintenir selon la couleur, le modèle et l'équipement, en se basant sur diverses analyses de la clientèle et du marché.
- Effectuer les commandes selon les directives et les objectifs du concessionnaire.
- Effectuer les échanges de véhicules entre les concessionnaires.
- Évaluer toutes les voitures d'occasion qui arrivent dans son service, s'assurer que leurs titres de propriété sont conformes et en vérifier l'état mécanique ainsi que la carrosserie.

- Collaborer avec l'équipe de vente à des programmes qui augmentent les revenus bruts de voitures neuves et la pénétration de la commercialisation après-vente (financement et assurance).
- Communiquer avec les institutions financières pour faire approuver les cas d'exception (taux d'acceptation).
- Suivre de près les activités relatives au renouvellement de la location, analyser les rapports s'y rattachant et soumettre à son supérieur des recommandations pour rentabiliser le portefeuille de location.
- Diriger les activités de commercialisation et de publicité du service des voitures neuves, en collaboration avec son supérieur.
- Collaborer à la conception de campagnes de publicité et de promotions diverses.
- Remplir les feuilles de transactions conclues et les remettre à la comptabilité en temps utile.
- Établir et maintenir des normes relatives à la livraison de voitures aux clients.
- S'assurer qu'au moment de la livraison, le premier rendez-vous au service après-vente soit fixé.
- Traiter les feuilles de commissions des conseillers en vente et contrôler leurs registres de paie.
- Aider le service des voitures d'occasion à faire des évaluations de reprise, au besoin.
- Analyser les divers rapports relatifs à la satisfaction de la clientèle afin d'en assurer un contrôle et ainsi soumettre les recommandations nécessaires à la rétention et la fidélisation de la clientèle.
- Planifier et contrôler l'étalage des véhicules dans la salle d'exposition et l'aire de stationnement.
- Comprendre et se tenir à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent la vente de voitures neuves, et les respecter.
- Se tenir à l'affût de toutes nouveautés relatives aux produits, aux programmes et aux promotions courantes du constructeur et/ou des institutions financières. Aviser l'équipe de vente de tout changement.

Tâches reliées à la gestion des ressources humaines

- Présider les réunions quotidiennes et hebdomadaires à l'intention de l'équipe des ventes et mettre en place des systèmes qui assurent la formation continue des conseillers en vente.
- Former et motiver le personnel sous sa responsabilité et participer à l'embauche de son personnel en collaboration avec son supérieur.
- Faire des évaluations formelles de rendement du personnel sous sa responsabilité et ce, à intervalles fixes.
- Aider les conseillers en vente à se fixer des objectifs mensuels agressifs, mais réalistes, et leur donner le support nécessaire à leur réalisation.
- Aider les vendeurs à conclure des transactions et rencontrer les clients, si nécessaire.
- S'assurer que les conseillers en vente de voitures neuves comprennent et respectent les politiques, les modalités et les systèmes de vente de la concession.
- Surveiller les efforts des vendeurs de voitures neuves pour améliorer l'image et les évaluations de la satisfaction de la clientèle de la concession.
- Encourager le travail d'équipe dans un environnement de ventes axé sur la clientèle tout au long des démarches de vente, de livraison et de suivi.
- Assurer des communications efficaces au sein du service des voitures neuves ainsi que d'un service à l'autre. Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe avec tous les autres services.

- Assister aux réunions des directeurs, sur invitation.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur général des ventes
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Ce poste implique le contrôle d'un département à gros volume dont la supervision de deux directeurs des ventes (voitures neuves et d'occasion). Assurer le maintien de la clientèle et de la rentabilité des centres de profits de voitures neuves et d'occasion. S'acquitter de ses responsabilités en démontrant des connaissances du marché potentiel, des normes de rendement établies et un sens aiguisé des seuils de rentabilité de chaque service.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Participer à la préparation des prévisions annuelles de la concession en faisant des projections quant au nombre d'unités vendues, aux profits bruts, aux dépenses et aux bénéfices d'exploitation des services de vente de voitures neuves et d'occasion.
- Collaborer avec le concessionnaire et/ou le directeur général en vue de fixer le nombre de voitures neuves et d'occasion requises dans l'inventaire.
- Superviser les commandes de stocks de véhicules selon les objectifs fixés.
- Rencontrer les directeurs des ventes (voitures neuves et d'occasion) en vue d'établir les objectifs annuels et mensuels relatifs aux unités vendues, aux profits bruts, aux dépenses et aux bénéfices d'exploitation.
- Rencontrer le concessionnaire et/ou directeur général afin de passer en revue les prévisions mensuelles, les feuilles de commissions, les rapports de rendement et la rentabilité de chaque service et de chaque conseiller en vente.
- Créer des programmes qui viseront à augmenter le chiffre d'affaires brut et la pénétration de la commercialisation après-vente (financement et assurance).
- Analyser les conditions du marché local, la situation démographique et l'historique des ventes antécédentes. Faire des recommandations au directeur général et/ou concessionnaire quant aux projets de publicité à court et à long terme, de promotions de ventes, de besoins en ressources humaines, de promotions pour la location et de plans de rémunération.

- Diriger et concevoir le plan médiatique et les campagnes de publicité et de promotions diverses en collaboration avec les directeurs des ventes de voitures neuves et d'occasion.
- Analyser l'impact et la rentabilité des campagnes de publicité.
- Établir des normes visant l'étalage, la commercialisation et l'entretien des voitures neuves et d'occasion.
- Établir des modalités visant la rotation maximale de l'inventaire et l'enlèvement rapide des voitures excédentaires.
- Analyser les divers rapports relatifs à la satisfaction de la clientèle et soumettre les recommandations pour assurer la rétention et la fidélisation de la clientèle.
- Superviser les activités relatives au renouvellement de la location et analyser les rapports s'y rattachant afin de rentabiliser le portefeuille de location.
- Accorder l'autorisation d'octroyer tout véhicule de démonstration et s'assurer que la concession maintient des dossiers appropriés.
- Vérifier mensuellement l'état de tous les démonstrateurs.
- Vérifier, au besoin, les bons de réparations relatifs aux voitures d'occasion en vue d'assurer une remise en état rapide.
- Vérifier toutes les évaluations des véhicules de reprise. Assister occasionnellement aux ventes aux enchères.
- Passer en revue toutes les transactions avant qu'elles ne soient consignées aux écritures.
- Collaborer avec le directeur du service après-vente en vue d'accélérer la préparation à la route des voitures neuves.
- Créer et entretenir des liens étroits avec les clients ainsi que les représentants des constructeurs et de leurs filiales financières.
- Traiter les plaintes des clients en vue d'assurer un niveau élevé de satisfaction de la clientèle.
- S'assurer que les installations spécifiques au service des ventes tiennent compte des mesures de sécurité appropriées et qu'elles soient bien éclairées et d'apparence professionnelle.
- Comprendre et se tenir à l'affût des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui touchent la vente et les respecter.
- Se tenir à l'affût de toutes nouveautés relatives aux produits, aux programmes et aux promotions courantes du constructeur et/ou des institutions financières. S'assurer que l'équipe de vente soit avisée de tout changement.

Tâches reliées à la gestion des ressources humaines

- Former et motiver le personnel sous sa responsabilité et participer à l'embauche de son personnel en collaboration avec les directeurs des ventes.
- Faire des évaluations formelles du rendement du personnel sous sa responsabilité et ce, à intervalles fixes.
- S'assurer que les directeurs des ventes (voitures neuves et d'occasion) comprennent les politiques, les modalités et les systèmes de vente de la concession.
- Mettre en place des systèmes qui assurent la formation continue, y compris des réunions hebdomadaires de l'équipe de vente. Encourager le travail d'équipe dans un environnement de ventes axé sur la clientèle tout au long des démarches de vente, de livraison et de suivi.
- Assurer des communications efficaces au sein du service ainsi que d'un service à l'autre. Rechercher l'harmonie et l'esprit d'équipe avec tous les autres services.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Directeur, flotte d'automobiles
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Gérer l'interface, le processus d'appel d'offres, les ventes et le suivi des comptes de la flotte. Appuyer l'équipe du service des voitures neuves, au besoin.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Se tenir à l'affût des nouveautés relatives aux produits et aux programmes du constructeur touchant la flotte automobile ainsi que la vente au détail.
- Entretenir des liens avec les entreprises commerciales, les agences et les services gouvernementaux fédéraux, provinciaux ou municipaux en vue d'obtenir des contrats de flottes d'automobiles, en utilisant le processus d'appel d'offres de façon proactive.
- Solliciter des comptes commerciaux pour la flotte.
- Assurer la qualité des livraisons pour toute vente de flotte.
- Servir de source de livraisons de véhicules de courtoisie.
- Offrir aux clients de la flotte et aux compagnies de location locales, en collaboration avec le directeur du service de vente de voitures neuves, un service en cas de rupture de stock.
- Présenter au directeur du service de vente des voitures neuves des prévisions mensuelles des livraisons de flottes d'automobiles et de camions.
- Suivre de près, de façon routinière, les versements dus à la concession relatifs aux flottes livrées, la compagnie de location et les voitures des comptes commerciaux.
- Effectuer la facturation et le suivi des comptes à recevoir.
- Effectuer la correspondance requise.
- Participer aux activités organisées par le constructeur pour les clients commerciaux.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Assister aux réunions des directeurs, sur invitation.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Hôtesse
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Agir à titre de contact de première ligne avec les clients. Accueillir les clients à leur arrivée dans la salle d'exposition, répondre à des questions de base et les diriger vers la personne concernée.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Accueillir les clients et prendre connaissance de l'objet de leur visite.
- Obtenir toute information démographique de base au sujet de chaque client et en prendre note, en utilisant le système de contrôle des ventes de la concession.
- Distribuer des brochures et autre documentation aux clients.
- Répondre aux questions de base des clients. Acheminer les questions plus complexes à la personne concernée.
- Diriger les clients au service approprié, aviser le conseiller en vente concerné qu'un client l'attend ou présenter le client à un conseiller en vente.
- Accueillir les clients du service après-vente pendant les heures de pointe du matin et obtenir des informations de base au sujet des clients.
- Peut-être appelée à maintenir un système de suivi de la clientèle suite à une première visite au service des ventes en collaboration avec les conseillers en vente et/ou le directeur des ventes.
- Participer activement à divers dossiers reliés au service à la clientèle (rencontre d'information,...).
- Sur demande, aider le responsable des renouvellements et/ou du suivi à la clientèle en effectuant des appels téléphoniques.
- Remplacer la réceptionniste selon les besoins.
- Faire de la suppléance à titre de commis de bureau.
- Appuyer le directeur des ventes, lorsque nécessaire.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues

Connaissances et habiletés

Responsabilités

Efforts

Conditions de travail

Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Préposé à la livraison
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Assurer la satisfaction de la clientèle en livrant les véhicules aux clients de manière professionnelle et effectuer diverses fonctions de soutien à la demande de son supérieur.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Superviser la préparation en vue de la livraison de tout véhicule vendu en s'assurant que les options choisies ont été installées correctement et que toutes les caractéristiques sont tout à fait fonctionnelles.
- Coordonner la livraison des véhicules aux clients, offrir une visite des installations de la concession et présenter les clients au personnel approprié, y compris le directeur et le conseiller de l'après-vente.
- S'assurer que chaque client est satisfait de la livraison et de la performance de sa voiture.
- Traiter rapidement les problèmes ou les plaintes des clients en informant immédiatement le directeur des ventes.
- Participer activement au programme de relance et de suivi du propriétaire en vue de favoriser la fidélité de la clientèle.
- Participer activement à divers dossiers reliés au service à la clientèle (rencontre d'information,...).
- Remplacer la réceptionniste selon les besoins.
- Accueillir la clientèle du service des ventes ou de l'après-vente selon les besoins.
- Appuyer le directeur des ventes, lorsque nécessaire.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Responsable des ventes par Internet
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Répondre aux demandes de la clientèle Internet et s'assurer que la concession exploite au maximum son site internet.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Comprendre la psychologie de la clientèle Internet et travailler avec elle en vue de l'attirer à la concession.
- Communiquer efficacement avec la clientèle Internet selon le mode de communication qu'elle préfère, soit par téléphone, courrier électronique ou en personne.
- Lire son courrier électronique fréquemment et répondre rapidement aux demandes d'information. Acheminer les messages à l'intention des autres services.
- Traiter personnellement toute demande Internet concernant les ventes en établissant d'abord une relation de confiance avec le client.
- Analyser le contenu de son courrier électronique reçu, identifier la stratégie appropriée et y répondre en tentant de cerner davantage les besoins du client pour mieux le servir et l'attirer à la concession.
- Utiliser une stratégie à plusieurs étapes dans les communications avec la clientèle Internet en vue de fixer un rendez-vous avec un conseiller en vente.
- Coordonner les promotions Internet avec les autres promotions de ventes et de publicité de la concession.
- Collaborer avec le webmestre pour mettre à jour fréquemment le site Internet en vue d'attirer de nouveaux et d'anciens visiteurs.
- Prendre des photos de l'inventaire de la concession pour les inclure sur le site de la concession.
- Maintenir, de façon continue, une base de données sur les clients en vue d'assurer leur fidélité et ce, en collaboration avec tous les services de la concession.

- Faire de la recherche sur Internet et agir en qualité d'agent de liaison avec les divers services de la concession pour promouvoir son site ou pour faire de la publicité. Transmettre l'information pertinente aux personnes concernées.
- S'assurer que l'adresse du site Internet est clairement visible dans toute la concession, par exemple sur les cartes professionnelles, les dépliants ou toute autre publicité de la concession.
- Informer et transmettre les adresses de courrier électronique des employés à l'ensemble du personnel de la concession.
- Établir des objectifs en collaboration avec son supérieur.
- Connaître et comprendre les lois fédérales, provinciales et municipales qui régissent la vente d'automobiles au détail.
- Se tenir au courant des nouveaux produits, caractéristiques, accessoires, etc. et de leurs avantages pour les clients.
- Posséder de solides connaissances de tous les produits et services de la concession.
- Assister à des formations sur les produits et la vente, selon les directives du directeur des ventes.
- Assister aux réunions de l'équipe de vente.
- Se présenter de manière professionnelle.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

<p>NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.</p>
--

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.

Titre d'emploi : Secrétaire aux ventes
Service : Service des ventes
Sous la direction de :
Date de rédaction :
Approuvée par :
Date d'approbation :
Date de révision :
Statut d'emploi :
Rédigée par :

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Assister le directeur commercial et le directeur des ventes en effectuant diverses tâches administratives relativement aux transactions automobiles.

Les TÂCHES PRINCIPALES sont énumérées ci-dessous, mais le titulaire peut être affecté à d'autres fonctions.

- Ouvrir et préparer les dossiers relatifs à la vente de véhicules et aux échanges entre les concessionnaires.
- Consigner les ventes et les achats de véhicules au système informatique.
- Traiter les feuilles de commissions de fin de mois des conseillers en vente destinées au service de paie de la comptabilité.
- Produire divers rapports statistiques touchant les ventes, l'inventaire, les commandes et la gestion. Acheminer les rapports au directeur des ventes.
- Consigner les factures du constructeur au système informatique et effectuer les ajustements pour balancer les comptes.
- Effectuer les commandes spéciales auprès des fournisseurs pour l'achat et l'installation d'items additionnels vendus aux clients.
- Organiser et planifier les échanges entre les concessionnaires en collaboration avec le directeur des ventes.
- Transmettre les informations requises à la comptabilité afin de facturer les échanges de la concession.
- Transmettre les informations requises à la comptabilité afin d'émettre les chèques.
- Aider le directeur commercial relativement à l'immatriculation des voitures neuves et des voitures d'occasion.
- Aider le directeur commercial en préparant des documents concernant les taxes, les liens sur les véhicules ainsi que la documentation requise par la Société de l'assurance automobile du Québec.
- Préparer les documents requis pour l'immatriculation des voitures de démonstration.

- Traiter/consigner toutes les garanties pour véhicules et tous les contrats d'entretien prolongé et maintenir un registre de tous les contrats qui ont été traités et envoyés par la poste.
- Former des collègues à pouvoir assumer la responsabilité quotidienne de secrétaire aux ventes.
- Remplacer la réceptionniste au besoin.
- Se présenter de manière professionnelle et maintenir un poste de travail ordonné.
- Exécuter d'autres tâches selon les besoins et les consignes de la direction.

TÂCHES SECONDAIRES

- *Description d'une ou de plusieurs tâches secondaires à ajouter selon vos besoins.*

EXIGENCES D'EMPLOI

Connaissances des langues
Connaissances et habiletés
Responsabilités

Efforts
Conditions de travail
Autres

Utiliser efficacement son logiciel pour obtenir plus de détails quant aux exigences d'emploi. Ce logiciel a l'avantage d'intégrer les seize facteurs d'évaluation des emplois développés par la CCAQ pour aider à réaliser la démarche d'équité salariale dans son entreprise. Il permet d'inscrire au bas d'une description de tâches chacun des critères d'évaluation des emplois rattaché à un emploi.

<p>NOTA : Dans la présente publication, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune discrimination.</p>
--

Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ce cédérom en tout ou en partie.