

Le 8 Juin 2017

Poste : Superviseur du service mobile – CC02/P06

Lieu : Mississauga, Ontario

Relevant de: Mohammad Al Ramahi – Gestionnaire du service

Fonction : Supervise les employés qui installent, entretiennent et réparent l'équipement et les machines.

Responsabilités :

- ❑ Supervise les techniciens de maintenance et/ou les chefs d'équipes de maintenance, coordonne et planifie les emplois du temps des techniciens, communique les plans de réparation au techniciens conformément aux devis adressés aux clients, surveille la productivité des techniciens et la qualité des réparations.
- ❑ Fournit un encadrement et des commentaires aux techniciens de maintenance et/ou aux chefs d'équipes de maintenance, effectue des évaluations de performances et offre des opportunités d'avancement professionnel.
- ❑ Fournit un soutien de premier niveau aux techniciens de maintenance ayant besoin d'aide ; le cas échéant, transmet les besoins en termes de soutien technique pour résolution.
- ❑ Gère la logistique du service, y compris l'utilisation des matériels, des équipements et des employés en garantissant la sécurité, la qualité et l'efficacité des opérations
- ❑ Rédige et/ou révisé les devis afin qu'ils soient exacts avant de les transmettre aux clients, donne des informations sur la progression des réparations et sur tout changement de plan ou de programme.
- ❑ Prend part à des activités d'amélioration continues en consultant, modifiant et améliorant les processus tout en modifiant les attentes clients et les objectifs organisationnels.
- ❑ Surveille le statut des réparations en cours avec les techniciens ; traite les problèmes ayant une incidence sur la réalisation du plan de réparation dans le délai annoncé aux clients dans le devis.
- ❑ Surveille les objectifs et les cibles de la succursale ; mesure, examine et conserve des niveaux supérieurs de satisfaction client.
- ❑ Répond aux inquiétudes des clients concernant les garanties de Cummins ou du fournisseur, crée des relations solides avec les clients clés par le biais de communications fréquentes et professionnelles.

Compétences

- ❑ Processus de réparation de canaux, QuickServe : Est capable de diriger d'autres personnes pour l'exécution du processus QuickServe.
- ❑ Démontrer des améliorations à l'aide des données relatives au compteur de clients QuickServe/taux de recommandation net.
- ❑ Est capable d'identifier la corrélation entre les principaux indicateurs de performance des services et le compteur de clients QuickServe pour déterminer la façon dont le processus est exécuté.
- ❑ Connaissances inter fonctionnelles de service : Compréhension de base des processus de service, du soutien de vente en détail et de service. Expérience avec les outils de service tels que les procédures de diagnostic, le support technique et l'amélioration de la fiabilité. L'utilisateur doit avoir produit. L'utilisateur doit comprendre les procédures de diagnostic et comment notre produit est réparé sur le terrain.
- ❑ Communication écrite et verbale : Est capable de communiquer clairement et efficacement, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.
- ❑ Analyser les problèmes : Compréhension de l'analyse des problèmes. Démontre l'utilisation de compétences en analyse en vue d'apprendre et d'analyser des informations en temps opportun. Applique une logique précise dans la résolution de problèmes.
- ❑ Gérer l'exécution : Solide compréhension de la manière de gérer l'exécution. Gère les performances de soi et d'autrui en utilisant des outils structurés. Délègue régulièrement et efficacement en apportant un soutien vigoureux et un suivi. Utilise des processus définis pour gérer l'exécution.
- ❑ Système de gestion des réclamations : Connaissance des systèmes de gestion des réclamations. A aussi une certaine connaissance des produits Cummins et de la couverture de leur garantie respective. Familiarisation avec le guide d'administration des garanties, des campagnes, des pratiques de réparation temporaire et des alertes de garantie.
- ❑ Accent sur les besoins des clients : Connaît les principaux clients de Cummins. Les connaissances comprennent des stratégies commerciales, des structures organisationnelles, des implantations géographiques, des résultats financiers, des processus internes et les besoins principaux pour une segmentation efficace.
- ❑ Excellentes connaissances de l'informatique; connaissance de Microsoft Office
- ❑ Bonnes aptitudes de présentation
- ❑ Capable d'accomplir plusieurs tâches de front et de travailler sous pression
- ❑ Personne autonome, organisée, énergique et enthousiaste
- ❑ Bilingue (Français/Anglais)

Formations, diplômes, certifications:

Diplôme d'une école de métier technique ou diplôme équivalent, ou expérience équivalente requis. Un niveau intermédiaire d'expérience professionnelle pertinente est requis, notamment une expérience en leadership d'équipe.

Si vous avez des questions, ou si ce poste vous intéresse, veuillez communiquer avec Laurie Roy, Laurie.roy@cummins.com d'ici le 15 Juin 2017

