



August 22, 2017

POSTE: Coordonnateur (rice) du Service (Temporaire ~6 mois)

LIEU: Thunder Bay

SE RAPPORTERA AU: Dan Galvin, Gestionnaire des Opérations

FONCTION:

Contact clé avec les clients afin de promouvoir un service client de qualité et de dynamiser l'activité commerciale de la succursale.

RESPONSABILITÉS:

- ❑ Évalue les besoins des clients, rassemble des renseignements pertinents et ouvre les bons de travail ; établit des devis, traite les réclamations, prépare les plans de réparation, programme le travail et fournit aux clients un statut mis à jour des réparations dans le magasin.
- ❑ Développe des plans de diagnostics, des devis et des plans de réparation en déterminant la durée des réparations en fonction de la disponibilité des pièces et de la main-d'œuvre ; examine prioritairement les plans de diagnostics, devis et plans de réparation avec le superviseur de l'atelier des camions avant tout contact avec le client ; travaille en collaboration avec le superviseur du Service pour programmer les attributions des tâches dans l'atelier.
- ❑ Développe des relations positives avec les clients importants ; résout les problèmes rencontrés par les clients concernant les garanties Cummins ou distributeur ; explique les frais aux clients.
- ❑ Surveille les mesures importantes relatives au rendement de l'atelier, notamment la productivité de la main-d'œuvre et la satisfaction client

APTITUDES/COMPÉTENCES:

- ❑ 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 du Service et le compteur de clients QuickServe pour déterminer la façon dont le processus est exécuté.
- ❑ Possède une expérience approfondie dans le domaine de la communication écrite et orale et devrait être capable de communiquer efficacement à tous les niveaux de l'entreprise, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.
- ❑ Comprend et applique les directives indiquées dans le manuel d'administration de garanties. Possède une compréhension approfondie des temps de réparation standard, des pratiques de réparation Cummins, des moteurs QuickService Online et Cummins. Possède une connaissance du processus de réclamation de paiement.
- ❑ 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.
- ❑ Démonstre régulièrement une capacité à travailler de manière rigoureuse et minutieuse. Fournit des informations précises et cohérentes sur tous les documents. Effectue une tâche avec rigueur et précision grâce à l'intérêt porté sur tous les domaines concernés. Est capable de présenter/d'encadrer d'autres personnes dans cette compétence.
- ❑ Compréhension et connaissance de base des outils et des processus de service. Connaît les processus de service de détail et les processus de soutien de service. Possède une connaissance de base du réseau de distributeurs/bureaux de Cummins.
- ❑ S'assure que toutes les activités sont menées en conformité avec les procédures liées à la Santé & Sécurité

FORMATIONS, DIPLÔMES ET CERTIFICATIONS:

- Diplôme d'études supérieures ou d'une école de métier technique ou diplôme équivalent, ou expérience équivalente requis.

EXPERIENCE:

- Expérience: dans la mécanique diesel ou automobile
- Expérience: connaissance de l'industrie et des garanties, un atout

N'hésitez pas à communiquer avec Françoise Kifumbi francoise.kifumbi@cummins.com avant le 29 Août 2017 si vous êtes intéressé par ce poste ou avez des questions.

Nous appliquons les principes de l'égalité des chances.