

**FICHE DE POSTE**

<b>INTITULE DU POSTE :</b>	RECEPTIONNAIRE D'ATELIER
<b>OBJECTIF PRINCIPAL DU POSTE :</b>	Réaliser les activités visant l'accueil des clients, le déclenchement de remise en état des véhicules, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services, tout en contribuant à la rentabilité de l'atelier en respectant les objectifs assignés par le (la) Chef d'Atelier
<b>DESCRIPTION DU POSTE :</b>	Véhiculer l'image d'exigence de service de l'entreprise auprès des clients afin d'assurer la productivité de l'atelier ; seconder le (la) Chef d'atelier dans sa recherche permanente d'augmentation de la productivité du service, tout en respectant les conditions de rendement, qualité, coûts, sécurité et délais requis et imposés par le (la) Responsable Après-Vente.
<b>AFFECTATION/SERVICE :</b>	ATELIER MECANIQUE
<b>CATEGORIE :</b>	Ouvrier qualifié
<b>TEMPS DE TRAVAIL :</b>	à définir
<b>POSITIONNEMENT DU POSTE :</b>	Sous l'autorité hiérarchique du (de la) Chef d' Equipe et du (de la) Directeur (trice) Technique

**FONCTIONS DU POSTE**

activités principales	
descriptions	résultats attendus
<p><b>1-Accueillir et conseiller les clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueillir les clients (téléphone + physique) et les conseiller</li> <li>- réaliser un pré-diagnostic (tour du véhicule)</li> <li>- retransmettre à l'identique les demandes du client au (à la) Chef d'atelier</li> <li>- réaliser des proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services</li> <li>- prospecter, développer et fidéliser la clientèle</li> </ul> <p><b>2- Organiser la maintenance des véhicules</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organiser et planifier les travaux, en assurer le suivi, et l'information aux clients</li> <li>- en relation avec les services de constructeur , transmettre les informations à caractère technique ou commercial</li> <li>- mettre à jour et classer la documentation technique et commerciale</li> <li>- application des procédures en vigueur dans l'entreprise</li> <li>- affecter, suivre et contrôler les activités confiées aux collaborateurs,</li> <li>- fournir un appui technique aux collaborateurs du service / réaliser le tutorat de jeunes en formation alternée</li> </ul> <p><b>2- Procéder aux activités de gestion administrative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvrir les ordres de travaux dans les délais impartis puis les faire valider aux clients</li> <li>- procéder à la facturation / encaissement</li> <li>- établir des devis si besoin et relancer les clients en cas de non-réponse</li> <li>- prévoir une activité permanente aux compagnons</li> <li>- préparer l'ordre de travail à la facturation (accord client)</li> </ul>	<p>Véhiculer l'image d'exigence de service du groupe auprès des publics externes (clients, fournisseurs, constructeur, collaborateurs...). Seconder le (la) Chef d'atelier en collaborant avec lui et en lui assurant un reporting régulier relatif aux travaux en cours et à venir.</p>

**MOYENS MIS A DISPOSITION**

poste de travail équipé : ordinateur, imprimante, logiciels DMWEB, ARG, Pack Office, Internet, plateforme en ligne des concessionnaires

**COMPETENCES REQUISES**

**Savoirs :** posséder des connaissances approfondies en mécanique, maîtriser les techniques et équipements de l'atelier, pour apporter une assistance technique et améliorer la gestion de la production

**Savoir-faire :** utiliser tous les outils, matériels, équipements et accessoires dédiés à la gestion de l'atelier

**Savoir-être :** savoir rendre-compte, avoir le sens de la satisfaction client, être réactif, gérer les priorités, résoudre les conflits ou problèmes relationnels

