

RECRUTEMENT D'UN/UNE CONSEILLER (ÈRE) DU SERVICE APRÈS-VENTE AU SEIN DE LA DIRECTION TECHNIQUE DE AUTOHAUS S.A.

CONTEXTE :

Le récent changement du statut commercial d'AUTOHAUS S.A qui passe de concessionnaire à Importateur VOLKSWAGEN, implique de nouveaux objectifs à atteindre et des standards à respecter par l'entreprise.

AUTOHAUS S.A. privilégie en outre la formation permanente à travers son centre de formation en mécatronique automobile agréé par le MINEFOP, ASTA, qui est en coopération avec la Carl Hahn Schule en Allemagne.

A- RESPONSABILITES DU POSTE

Le/la conseiller (ère) du Service Après-Vente assure le service après-vente et construit de bonnes relations avec la clientèle pour la fidéliser.

Il/elle est garant de la bonne image du service après-vente et aide l'entreprise à construire une image de „leader en qualité de service“.

Le/la conseiller (ère) du Service Après-Vente intervient en appui du Responsable Technique et du Responsable du Service Après-Vente.

B- MISSIONS SPECIFIQUES DU POSTE

Les missions spécifiques liées au poste de conseiller (ère) du Service Après-Vente sont les suivantes :

- Recevoir les visites des clients et s'assurer du bon accueil du client.
- Prendre rendez-vous avec le client (téléphonique ou physique).
- Recueillir les besoins du client et lui communiquer les informations pertinentes dans le domaine de l'automobile.
- Etablir une fiche de suivi du client à l'atelier (renseignements sur le client, sur le véhicule, sur les problèmes du véhicule).
- Faire un suivi de la clientèle (se renseigner et faire des rapports sur les clients, leurs informations personnelles, leurs besoins et les informations sur leurs véhicules).
- Recueillir les réclamations des clients, les transmettre dans des délais convenables à la hiérarchie et conseiller les clients.

- Collecter les suggestions des clients, faire des rapports périodiques au Responsable de Service Après-Vente et proposer des solutions.
- Recevoir les véhicules (photos, état du véhicule, identification des objets personnels)
- Conduire le dialogue de réception (code défauts du diagnostic et la check-list du service d'entretien et ses éléments).
- Chercher, avec l'utilisateur du véhicule, à préciser les dysfonctionnements constatés et à définir le travail à réaliser.
- Evaluer les coûts et les durées de réparation.
- Emettre et soumettre au client les devis de réparation après diagnostic.
- Faire le suivi des réparations aux ateliers, s'occuper des éléments extra lors de la réparation et du processus complet de livraison du véhicule.
- Contrôler la qualité (à la suite des travaux, et anticiper sur les prochaines réparations).
- Faire le diagnostic et le contrôle final des véhicules avant livraison.
- Restituer le véhicule.
- Savoir gérer le personnel et les installations dans les lieux de réception des clients: ranger les archives des clients et les véhicules.
- Assurer la coordination interne et externe: collaboration avec le caissier, les techniciens du diagnostic et de la réparation et les clients.
- Maîtriser le volume d'affaires de maintenance.
- Garantir les objectifs de réparation et d'affaires fixés par jour, par semaine et par mois: avoir une bonne connaissance des méthodes et techniques pour remplir l'atelier.
- Informer le Responsable du service après-vente des évolutions chez les clients et les concurrents ainsi que des mesures que l'atelier devrait adopter.
- Prendre des mesures pour promouvoir la vente du Service Après-Vente et pour contrôler la performance de l'atelier (coûts / rentabilité) et faire des rapports au Responsable du Service Après-Vente.
- Former et donner des cours au Centre de formation en mécatronique ASTA.

AUTRES ATTRIBUTIONS

Le/la titulaire du poste assume d'autres activités et tâches sur instruction de son supérieur.

B- PROFIL REQUIS

1. Qualifications

- Bac+3 minimum en maintenance après-vente.
- Certification industrielle: être certifié (e) par le ou un constructeur.

Avoir des connaissances en :

- Organisation et coordination.
- Communication (expression écrite et orale).
- Maintenance après-vente.
- Gestion assistée par ordinateur (ERP).

2. Expériences professionnelles

- 3 ans d'expérience professionnelle minimum à un poste similaire dans la maintenance automobile et être familier avec le marché actuel de la maintenance.
- Expérience en négociations commerciales.

3. Autres connaissances/aptitudes

- Avoir une bonne capacité de communication écrite et parlée.
- Savoir être rigoureux et méthodique.
- Savoir prendre des initiatives.
- Avoir la compétence approuvée du travail en équipe.
- Intégrité (Eviter les conflits d'intérêts).
- Maîtriser le français et l'anglais à l'écrit comme à l'oral.
- La connaissance de l'allemand serait un atout.

Délai de recevabilité des dossiers de candidature : 30 août 2019.

Lieu d'affectation : Yaoundé / Douala.

C- DEPOT DES CANDIDATURES

Si votre profil correspond au poste à pourvoir, envoyez votre candidature (CV de 2 pages maximum et lettre de motivation) au plus tard le 30 août 2019, avec en objet la mention «Conseiller (ère) du Service Après-Vente_Autohaus», à l'adresse suivante :

contact@autohaus-cameroon.com

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site web : www.autohaus-cameroon.com

Les candidatures féminines sont fortement encouragées.

NB : Le recrutement à AUTOHAUS S.A. n'est soumis à aucun frais. Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.