



## Directeur du service après-vente

Relevant du directeur général, le directeur / directrice devra gérer le service après-vente de façon, rentable en assurant une gestion efficace du personnel. De plus, elle /il aura la responsabilité du contrôle des coûts de la garantie, l'atteinte des objectifs et le maintien de tous les rapports et registres du service après-vente.

### Responsabilités

- Bonne connaissance des composantes électriques et injection électronique ;
- Bonne connaissance des composantes mécaniques ;
- Analyser les pièces défectueuses et poser le diagnostic ;
- Trancher les litiges en garantie ;
- Rédiger, analyser divers rapports techniques (bulletin de service) ;
- Évaluer les besoins de formation des concessionnaires et préparer les écoles de service ;
- Analyser, évaluer et représenter l'entreprise lors des cas en litiges ;
- Évaluer la performance de son équipe ;
- Rester à l'affût des besoins afin d'améliorer les techniques de dépistage de problèmes ;
- Contrôler la gestion des coûts de garantie ;
- Effectuer un support de haut niveau des applications et des politiques de l'entreprise ;
- Représenter l'entreprise lors des litiges ;
- Former, motiver et conseiller les employés du service après-vente, technicien, service à la clientèle, administration des garanties et s'assurer de son rendement ;
- Créer et entretenir des relations harmonieuses avec les concessionnaires, client afin de les fidéliser et s'assurer de leur satisfaction ;
- Collaborer avec les membres de son équipe afin que toutes les responsabilités soient bien assumées, et ce, pour le bon fonctionnement et la performance de l'entreprise ;
- Bonne capacité à travailler sur plusieurs projets simultanément selon les priorités établies ;
- Forte habilité analytique dans un environnement complexe ;
- Avoir une bonne approche pour aborder, comprendre et résoudre les problèmes ;
- Être un bon communicateur et contribuer positivement à des discussions d'équipe ;
- Maturité professionnelle ;
- Être disposé à voyager.

Effectue toutes autres tâches requises dans le cadre de ses fonctions.

## **Compétences recherchées**

- Expérience de 10 ans chez un manufacturier dans un domaine connexe (Powersport un atout majeur) ;
- Bonne connaissance en mécanique de niveau avancé ;
- Expérience dans un poste de direction (un atout) ;
- Bilinguisme obligatoire, oral et écrit (français-anglais) ;
- Habilités administratives afin de gérer le rendement et l'efficacité du département ;
- Capacité à s'adapter aux diverses situations problématiques ;
- Ouverture d'esprit ;
- Apte à diriger une équipe de trois personnes afin d'atteindre les objectifs communs ;
- Expérience dans la rédaction technique (bulletin de service).

## **Qualités recherchées**

- Conscientieux ;
- Entregent ;
- Analytique, logique, attentif
- Calme et persévérant ;
- Autonomie, sens des responsabilités et imputabilité ;
- Sens de l'organisation et leadership naturel.

## **Cadre de travail offert**

- Poste permanent – temps plein : 40 heures par semaine
- Mode de rémunération : base annuelle
- Assurance collective et programme de fond de pension

\* Le poste est ouvert à Saint-Benoît ou Sherbrooke

Si tu te sens interpellé par ce poste, fais-nous parvenir ton C.V. à [ressourceshumaines@cfmoto.ca](mailto:ressourceshumaines@cfmoto.ca).

*Nous utilisons le masculin afin d'alléger le texte.*