

Filière : Opération Fonction : Personnel d'exploitation Emploi : Technicien VL	<i>Descriptif de poste</i> Technicien véhicules légers	Créé le : 08/02/2013 Sous ref : TMVL/DSP Modifié le :
Finalité /Mission principale	Diagnostiquer et réaliser les prestations techniques afin de répondre aux besoins du client dans le respect de l'ensemble des méthodes de travail dont les consignes de sécurité	
Rattachement hiérarchique	Responsable du centre de service VL ou Mixte	
Dimensions du poste	Changement de pneus et prestations associées. Intervention d'entretien courant sur véhicules tourisme, utilitaire, 4X4, en centre et chez le client	
Indicateurs de performance	Respect des méthodes de travail et consignes de sécurité ; respect des temps standards et du parcours client (prise en charge du véhicule, 11 points de contrôle, retour fiche DIAG avant intervention)	
Interlocuteurs liés à l'emploi	Internes : Ensemble de l'équipe du centre, ATC VL, RAR Externes : Clients	

Prestations techniques	Réaliser l'ensemble des prestations techniques nécessaires à la maintenance des véhicules dans le respect des méthodes de travail et des consignes de sécurité définies pour son activité (port des équipements obligatoires...) : ➤ <u>Activité pneumatique :</u> - Montage et démontage des pneumatiques - Géométrie ➤ <u>Activité entretien courant</u> - Climatisation (dont filtre habitacle) - Vidange (filtres huile, air, gasoil), freinage (plaquettes, disques), amortisseurs... - Réglophare - Liquide de refroidissement (remplacement) - Autres prestations identifiées lors des 11 points de contrôle ou compris dans les forfaits Euromaster (essuie-glace, ampoules, ...) Identifier les prestations techniques complémentaires (vente additionnelle) à réaliser et intervenir sur le véhicule. Renseigner la fiche de travail (11 points de contrôle) et transmettre l'information à l'accueil.
Entretien de l'outil de travail	Ranger et nettoyer l'atelier et la zone de stockage quotidiennement et en cohérence avec le master standard. Entretenir régulièrement l'outil de travail et signaler les éventuels réparations ou matériels à changer. Participer à la maintenance préventive du matériel. Respecter les consignes de gestion des déchets définies pour ses activités.

Filière : Opération Fonction : Personnel d'exploitation Emploi : Technicien VL	<i>Descriptif de poste</i> Technicien véhicules légers	Créé le : 08/02/2013 Sous ref : TMVL/DSP Modifié le :
--	--	---

Commerce « faire le métier »	Commenter, si nécessaire, la fiche DIAG à l'accueil une fois les 11 points de contrôle, réalisés. Peut être amené à informer le client des constats réalisés sur son véhicule (selon la typologie du centre). Contribuer à la vente de prestations et/ou de produits (se tenir informé des campagnes promotionnelles en cours). Peut-être amené à valoriser son intervention en expliquant son travail au client (selon la typologie du centre). <u>Prestation EAD</u> Se présenter au client dès son arrivée sur site. Assurer une relation directe et commerciale avec le client Relayer les informations récoltées chez le client.
Gestion administrative	Connaître et respecter les basiques administratifs de gestion des stocks. Peut être amené à réceptionner, contrôler et ranger les marchandises livrées par les fournisseurs et informer sa hiérarchie de toute anomalie. Participer aux inventaires semestriels. Peut être amené à participer aux inventaires journaliers.
Polyvalence	Prendre en charge le client au téléphone Facturer les prestations et/ou les produits Gérer la caisse Réaliser le traitement de fin de journées Etre chef d'équipe pendant les périodes de « Pic d'activité » Coordonner le travail de l'atelier en fonction de l'activité et des compétences du personnel Réaliser le management quotidien de la sécurité en binôme (MQS) avec le RCS/Relais sécurité

Direction : Opération Fonction : Personnel d'exploitation Emploi : Technicien VL	<i>Profil de poste</i> Technicien véhicules légers	Créé le : 08/02/2013 Sous ref : TMVL/DSP Modifié le :
Finalité /Mission principale	Diagnostiquer et réaliser les prestations techniques afin de répondre aux besoins du client dans le respect de l'ensemble des méthodes de travail dont les consignes de sécurité.	
Spécificités liées au poste	Port d'équipements de protection (gants, chaussures de sécurité selon l'activité...) obligatoire Permis B obligatoire – Travail le samedi	

Formation et expérience	Le poste est accessible avec un CAP/BEP en mécanique automobile/ CAP MVA (Maintenance véhicule automobile) ou un BAC PRO MVA Une mention complémentaire (électronique, injection...) est un plus significatif dans le domaine de l'entretien courant. Une expérience réseau constructeur et « Fast fitter » est un plus. La connaissance de l'informatique est un plus. Se laisser la possibilité de recruter des candidats Bac pro maintenance automobile pour favoriser le potentiel évolutif du candidat
Compétences générales	<u>Communication</u> : - S'exprime clairement et s'assure que ses points de vue ont été bien compris notamment dans sa relation aux clients ; est à l'écoute - Est capable de rendre compte oralement et par écrit de son activité <u>Travail en équipe et coopération</u> : - Démontre sa volonté et sa capacité à bien travailler au sein d'une équipe - Sait demander de l'aide pour atteindre les objectifs fixés et partage ses propres expériences <u>Orientation client</u> : - Analyse, identifie et comprends les besoins des clients, leurs problèmes et leurs attentes - Fournit les prestations de service attendues - Développe un relationnel commercial privilégié avec le client <u>Prise de décision</u> : - Est capable de prendre des décisions et opter pour la meilleure solution <u>Capacité d'adaptation</u> : - Est capable de se rendre disponible dans le cadre de sa mission - S'adapte à son environnement et aux évolutions dans le cadre de sa mission <u>Résolution de problème</u> : - Capacité à identifier de façon précise un problème rencontré lors des interventions et à proposer des solutions en se référant aux procédures et/ou en proposant des solutions alternatives.
Rémunération et avantages	- Fixe brut + variables