

CPNAE – CP218
ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Employé technique atelier (h/f)

Gamme de fonction : Technique

Code fonction : 12.04.01

Date : 01/07/2006

Place dans l'organisation
Chef direct : Le responsable après-vente.
Subordonnés: aucun.

But de la fonction

- Traiter les questions posées par des clients externes et établir un premier diagnostic concernant l'entretien ou la réparation des marchandises rendues par les clients (véhicules, appareils électriques ou électroniques...), en support à l'atelier.

Nature des activités/ responsabilités

- Informer les clients externes sur les services techniques offerts.
- Elaborer et planifier des ordres de travail pour les travaux d'entretien ou de réparation requis.
- Faire intervenir la garantie sur les marchandises techniques neuves couvertes.
- Exécuter divers travaux administratifs et de support.

Interaction sociale

- Fournir des informations techniques aux clients, les conseiller et fournir des réponses à leurs questions. Elaborer des ordres de travail. Echanger des informations avec les collaborateurs de l'atelier. Se mettre d'accord avec le constructeur à propos des garanties. Rédiger des lettres. Faire usage des deux langues nationales.

Aptitudes spécifiques/ exigences

- Utiliser un PC.

	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
base approfondi professionnel	x	x	

- Fournir de l'information précise. Juger consciencieusement de la demande d'entretien ou de réparation, établir un diagnostic exact et élaborer l'ordre de travail correctement.

▪ **Tâches principales**

- Informer les clients externes sur les services techniques offerts, afin de contribuer à fournir un service optimal en matière d'entretien et de réparation. Cela consiste entre autres à :
 - recevoir les clients à l'accueil et répondre aux appels téléphoniques ;
 - s'enquérir de la nature de l'entretien ou de la réparation ;
 - établir un premier diagnostic, avant intervention dans l'atelier ; s' informer auprès des collaborateurs techniques si nécessaire ;
 - informer et conseiller les clients ; répondre à leurs questions ;
 - enregistrer des données ;
 - mettre le cas échéant temporairement à leur disposition, des articles techniques de remplacement.

- Elaborer et planifier des ordres de travail pour les travaux d'entretien ou de réparation requis, afin d'informer les clients et le personnel de l'atelier en connaissance de cause. Ceci implique entre autres de :
 - rédiger le bon de commande relatif aux travaux à accomplir ; évaluer la durée requise ; citer un ordre de grandeur du coût des travaux ;
 - contrôler la disponibilité des pièces de rechange requises ; transmettre des commandes ;
 - planifier les ordres de travail conformément aux procédures en vigueur ;
 - assurer le suivi des travaux ;
 - informer les clients de l'avancement des travaux et des coûts de réparation.

- Faire intervenir la garantie sur les marchandises techniques neuves couvertes, en vue d'obtenir du constructeur le remboursement des frais occasionnés par la réparation de marchandises encore sous garantie. Cela consiste entre autres à :
 - constituer le dossier ; transmettre toutes les données aux personnes compétentes ;
 - assurer le suivi du dossier.

- Exécuter divers travaux administratifs et de support, de façon à prêter main forte à l'atelier. Cela consiste entre autres à :
 - établir les factures des travaux de l'atelier ;
 - remettre au client les marchandises techniques après travaux ; fournir des informations précises quant au volume des travaux effectués et quant à la facture ;
 - maintenir le classement et les fichiers des données à jour.

Inconvénients:

- Position assise prolongée ; fatigue dorsale et oculaire occasionnée en travaillant à l'écran, durant une partie restreinte de la journée.