

SERVICE-CONSEIL à la clientèle en équipement motorisé— DEP 5258

Habilités

L'habileté est le niveau de compétence d'une personne par rapport à un objectif donné. L'habileté peut être une aptitude innée ou développée. La pratique, l'entraînement et l'expérience permettent à la personne d'améliorer ses habiletés.

Tiré de <http://lesdefinitions.fr/habilete#ixzz2WrSEJkq3>



Les habiletés requises pour exercer le métier de conseillers techniques sont les suivantes :

Habilités cognitives

Mathématiques

Le ou la conseiller(ère) technique doit connaître les mathématiques commerciales de base pour être capable d'effectuer des calculs concernant la facturation (calculer les taxes, les escomptes et les rabais), les paiements, les temps de réparation et leurs estimations. Il ou elle doit être capable d'expliquer les taux de financement et les coûts du crédit.

Connaissance des lois

Pour leur travail, le ou la conseiller(ère) technique doit connaître certains aspects de divers textes de loi en lien avec le domaine de la vente et des garanties appliquées chez le commerçant. Il ou elle doit aussi travailler avec les compagnies d'assurance.

Français

La communication est un aspect primordial du travail du conseiller technique, il ou elle doit interpréter de l'information, la comprendre, l'organiser, la transmettre, l'expliquer, la vulgariser et la mettre à jour. Il ou elle doit constamment communiquer avec ses collègues, son employeur et les clients. Il ou elle doit maîtriser le français écrit pour exercer le métier afin d'être capable de rédiger des rapports, des contrats de vente, des factures, des courriels s'adressant aux clients avec clarté, concision et précision.

Anglais

Le bilinguisme est un atout important parce que la clientèle est de plus en plus cosmopolite. Certaines entreprises exigent la connaissance des deux langues officielles. Le ou la conseiller(ère) avoir une bonne connaissance du vocabulaire technique bilingue.

Informatique

Le ou la conseiller(ère) technique doit connaître le fonctionnement d'une caisse informatisée, savoir utiliser un logiciel de prise d'inventaire, développer des habiletés pour consulter et créer des rapports informatisés.

Technique de vente et psychologie

Le conseiller technique occupe une « zone tampon »; il doit composer avec l'insatisfaction du client et répondre du travail fait par d'autres. Les exigences élevées de rentabilité et de vente, les attentes de la clientèle, ainsi que le fait de devoir agir avec rapidité et efficacité, tout en maintenant un haut standard de qualité du travail.

Habilités psychomotrices

Exigences physiques

La fonction de conseiller technique requiert l'acquisition des habiletés psychomotrices nécessaires pour opérer une caisse électronique, utiliser une calculatrice, soulever des poids lourds, rester longtemps en position debout, effectuer des gestes répétitifs, etc.

SERVICE-CONSEIL à la clientèle en équipement motorisé— DEP 5258

Exigences reliées aux conditions de travail

Les informations présentées dans ce document proviennent du *Rapport d'analyse de situation de travail*¹ produit par le MELS en collaboration avec des spécialistes du marché du travail représentant des entreprises de taille et de nature diversifiées. Nous croyons qu'il est important de vous informer des particularités de ce métier pour vous permettre de faire des choix éclairés selon vos champs d'intérêt et vos aptitudes.



Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les exigences reliées aux conditions de travail en service-conseil.

Stress Les principaux facteurs de stress liés au métier sont les difficultés dans les relations avec le client. Le ou la conseiller(ère) technique doit entretenir de bonnes relations avec les clients. Il ou elle doit les accueillir, les écouter et discuter avec eux pour gagner leur confiance et pour être en mesure de les persuader, de les conseiller et de leur offrir des services.

Formation continue Le ou la conseiller(ère) technique doit constamment se tenir à jour en suivant l'évolution du marché et les nouvelles tendances et en particulier en participant à des programmes de formation en entreprise ou à l'extérieur du milieu de travail.

Santé et sécurité Le ou la conseiller(ère) technique est souvent appelé(e) à travailler avec écran et clavier, à rester longtemps en position debout à la caisse ou sur le plancher. Il ou elle peut faire face à des clients agressifs, être exposé(e) au bruit et aux gaz d'échappement de moteurs à combustion interne, à circuler sur des surfaces rendues glissantes par l'eau ou l'huile. Il peut avoir une surcharge de travail due à des événements spéciaux (inventaires, ventes à rabais, etc.)

Attitudes Un comportement général se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est moins une habileté qu'une façon particulière de faire les choses. Les attitudes ainsi que les habitudes profondes appartiennent à cette catégorie.



Les participants à l'atelier ont énuméré les principales attitudes que doivent adopter les conseillers (ères) techniques :

- L'entregent, l'empathie, l'habileté à communiquer;
- La capacité de travailler seul et en équipe;
- La confiance en soi, le contrôle émotionnel, l'initiative, le leadership et l'autonomie;
- Le travail méthodique et organisé;
- Le souci de présenter une image professionnelle, tant par sa tenue vestimentaire que par son langage et ses manières.

¹ Rapport d'analyse de situation de travail, Conseiller, conseillère à la clientèle en équipement motorisé MELS.