

Conseiller technique, conseillère technique (automobile)

Code CNP-R : 6552-006

Modifié le : 2020-07-03

Titre(s) synonyme(s)

Conseiller, conseillère en vente de services d'entretien et de réparation

Personne qui conseille la clientèle et qui vend, dans un garage, des services de réparation et d'entretien d'automobiles tels que prescrits par les manufacturiers, en se servant de ses connaissances en équipement motorisé, en vue de répondre au besoin de la clientèle et d'assurer une utilisation judicieuse des services offerts par l'entreprise.

Tâches

- Fixe les rendez-vous.
- Accueille la clientèle et s'entretient avec elle pour essayer de connaître ses besoins et de consigner les informations nécessaires à la réparation ou à l'entretien.
- Complète un bon de réparation ou d'entretien en énumérant les travaux à effectuer.
- Inscrit, sur le bon de travail, le nom et l'adresse de la personne de même que la marque et l'année du véhicule.
- Consigne le plus précisément possible le problème mécanique en posant des questions pertinentes.
- Décrit brièvement, sur le bon de travail, les indices du problème afin d'aider le personnel de l'atelier mécanique à localiser la source de la défektivité.
- Offre au client des services de prévention et des entretiens qui sont recommandés par le manufacturier.
- Remet le bon de travail au responsable du personnel de l'atelier ou distribue le travail aux techniciens.
- Informe la clientèle des réparations requises, de leur coût approximatif et de la durée des travaux.
- Conseille la clientèle quant aux soins à donner à leur voiture et souligne l'importance de l'entretenir selon les caractéristiques techniques du constructeur.
- Répond aux questions du client qui vient prendre possession de son véhicule.
- Explique le détail des factures et perçoit les paiements.
- S'assure que les clients sont bien informés de toute promotion ou de tout service offert par la concession.
- Rassemble les commentaires et les plaintes du client, s'il y a lieu.
- Peut faire l'essai sur route du véhicule en compagnie du client, au besoin, afin de confirmer la nature du problème.

Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données	Personnes	Choses
Copier (5)	Parler - Signaler (6)	Aucune fonction liée (8)

Conditions de travail

Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Horaire	13,10 \$ - 13,99 \$	26,50 \$ - 29,49 \$	2019

Organisation du travail

Travail à horaire fixe

Travail de jour surtout

Précisions

Travail possible le soir et les fins de semaine selon les horaires de l'établissement.

Environnement social

© GRICS, 1985-2021

Relations professionnelles avec la clientèle, le personnel de l'atelier et des autres départements.

Environnement physique

Conditions ambiantes : Endroit où la température est contrôlée

Lieu de travail : Travail à l'intérieur

Précisions

Peut avoir à fréquenter un milieu où il y a de la poussière, des odeurs, du bruit ou de l'humidité s'il doit interagir avec le personnel dans le garage.

Caractéristiques personnelles

Champs d'intérêt

- Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Inventaires spécialisés

Intérêts ICIP

- Aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer accomplir des tâches répétitives, selon des normes établies.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Intérêts ICIT

- **1^{er} rang** Aimer travailler selon des procédures établies, sous la supervision des autres.
- **2^e rang** Aimer travailler avec les gens, prendre soin des autres ou les aider.
- **3^e rang** Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.

Intérêts MEQ-Kuder

- Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
- Aimer les tâches de bureau simples, répétitives et précises.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.

Personnalité

Types de personnalité (Holland)

1^{re} position	C	Préférer travailler de façon méthodique, selon des normes établies.
2^e position	S	Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
3^e position	E	Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.

Indices de tempérament

- Préférer réaliser des tâches répétitives de façon fréquente et régulière.
- Préférer planifier des activités, diriger, contrôler et organiser l'ensemble des tâches.
- Préférer travailler en relation avec des gens et collaborer avec eux.
- Préférer influencer les opinions, les attitudes et les jugements des autres.

Qualités personnelles exigées

- Autonomie
- Capacité d'écoute
- Courtoisie
- Diplomatie
- Dynamisme
- Entregent
- Esprit critique
- Esprit d'analyse
- Esprit d'équipe
- Esprit d'initiative
- Esprit de synthèse
- Facilité à communiquer
- Persuasion
- Résistance au stress
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

Aptitudes BGTA

Description	Cote
G Habileté à comprendre, à apprendre et à raisonner rapidement.	Moyen
V Habileté à comprendre et à utiliser les mots pour communiquer.	Moyen
N Habileté à faire des calculs rapidement et avec exactitude.	Moyen
S Habileté à imaginer et visualiser des formes géométriques et des objets dans l'espace.	Faible
P Habileté à remarquer les différences entre les formes, les volumes et les détails.	Faible
Q Habileté à remarquer les détails dans les chiffres et les mots.	Moyen
K Habileté à coordonner la vue et le mouvement des mains et des doigts rapidement et avec précision.	Faible
F Habileté à mouvoir les doigts rapidement et avec précision.	Faible
M Habileté à mouvoir les mains habilement et avec facilité.	Faible

Capacités physiques

Vision :	Être capable de voir de près
Perception sensorielle :	Être capable de communiquer verbalement
Position corporelle :	Être capable de travailler en position assise ET debout ou en marche
Coordination des membres :	Être capable de coordonner les mouvements de ses membres supérieurs
Force physique :	Être capable de soulever un poids jusqu'à environ 5 kg

Formation / qualification

Voies de formation - Dans le réseau scolaire

Ordre d'ens.	Programme	Langue	Code
Secondaire	Conseil et vente de pièces d'équipement motorisé (DEP)	Français	5347
Secondaire	Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules (DEP)	Français	5346

Voies de formation - Hors du réseau scolaire

Genre de formation

Formation en cours d'emploi

Formation préalable

Commentaires

Posséder une très bonne connaissance théorique de la mécanique automobile. Certaines entreprises exigent une connaissance pratique de la mécanique automobile.

Employeurs

Catégories d'employeurs

- Ateliers de réparation d'automobiles
- Concessionnaires d'automobiles
- Concessionnaires d'automobiles (neuves)
- Entreprises de location de voitures
- Garages
- Grossistes-marchands de machines et matériel pour l'agriculture

Perspectives d'emploi

Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec (2019-2023)

Diagnostic pour l'ensemble du Québec :

Bonnes

Perspectives d'emploi d'Emploi-Avenir Québec de Service Canada (2019-2021)

Indicateur pour l'ensemble du Québec :

Acceptables

Considérations importantes

MISE EN GARDE :

Les perspectives sont des prévisions basées sur l'analyse des tendances que l'on peut observer sur le marché du travail. Ces prévisions doivent être considérées comme des tendances. Pour cette raison, nous vous invitons à les utiliser avec prudence et jugement et à les mettre en relation avec d'autres informations provenant de sources crédibles.

Les prévisions proviennent d'Emploi-Québec et de Service Canada. Ces deux organismes utilisent des méthodes d'analyse différentes. Les données de Service Canada présentent des prévisions de croissance et de besoins de main-d'oeuvre d'ici la fin de 2021 pour l'ensemble du Québec. Les prévisions d'Emploi-Québec présentent les perspectives attendues en moyenne d'ici la fin de 2023 pour l'ensemble du Québec, et ce, pour les dix-sept régions du Québec ainsi que pour les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et de Québec.

Professions apparentées

Principales professions apparentées

Titre	Code CNP-R
Commis aux pièces d'équipement motorisé	1522-002
Conseiller, conseillère à la vente d'automobiles	6421-003
Estimateur, estimatrice en dommages automobiles	7322-001
Préposé, préposée à l'assistance routière (véhicules lourds)	1525-003
Vendeur, vendeuse	6421-010

Pour en savoir plus

Organismes et ressources

Comité sectoriel de main-d'oeuvre des services automobiles

CSMO des services automobiles
2751, boulevard Jacques-Cartier Est
Bureau 204
Longueuil (Québec)
J4N 1L7

Internet : <https://www.csmo-auto.com/>
Courriel : info@csmo-auto.com
Téléphone(s) : 450 670-3056
1 866 677-5999
Télécopieur : 450 651-3199