



RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte de transformation du parc automobile, le/la technicien/technicienne service rapide contrôle, réalise les entretiens et les changements de pièces d'usure courants sur tous types de véhicules légers et utilitaires légers, dans le respect des préconisations constructeurs. Garant/Garante de la qualité de ses prestations, il/elle respecte les normes de sécurité et environnementales, applique les process d'intervention afin d'assurer et de développer la satisfaction de chaque Client Omnicanal.



PRINCIPALES MISSIONS

Le/La collaborateur/collaboratrice s'engage à respecter nos 3 capitaux : People, Planet, Profit.

RÉALISER DES PRESTATIONS TECHNIQUES DE QUALITÉ EN RESPECTANT LA PROMESSE CLIENT

- Appliquer le respect du cercle de la méthode atelier
- Réaliser l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules, dans le respect des process et des délais
- Réaliser les interventions d'un premier niveau de complexité portant sur : les éléments de liaison au sol, les éléments de sécurité et de confort
- Réaliser les poses d'accessoires dans le cadre des prestations de service express

PARTICIPER À LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Par le respect des procédures et des contrôles, identifier les prestations complémentaires à réaliser et générer un devis afin de participer aux ventes additionnelles
- Gérer de manière optimale les consommables, l'outillage de l'atelier et respecter le matériel
- Garantir la traçabilité des pièces montées (adéquation montage et facturation)
- S'assurer de la qualité de ses prestations pour éviter toute garantie

SOUTENIR LA DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Respecter l'obligation du port des EPI (Équipements de Protection Individuelle) ainsi que la politique sécurité
- Maintenir l'environnement et les outils de travail en bon état
- Participer à la mise en place, au rangement, à la propreté de l'atelier et respecter l'environnement global du centre ainsi que les espaces communs
- Trier et participer au recyclage des déchets dans le cadre de la démarche environnementale Société ISO 14 001

Le/La technicien/technicienne service rapide peut être amené/amenée à réaliser des missions annexes (pilotage du flux, gestion des consommables, ...)



RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du/de la responsable atelier



COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

Esprit d'équipe et collaboration (niv 1)
Orientation résultats (niv 1)
Rigueur et fiabilité (niv 3)
Sens du service client (niv 1)

SAVOIR-FAIRE:

Circuit de charge (niv 1)
Entretien / Révision (niv 1)
Freinage (niv 2)
Géométrie (niv 2)
Liaison au sol (niv 1)
Pneumatique (niv 2)
Service Express (niv 2)
Système de dépollution (niv 1)

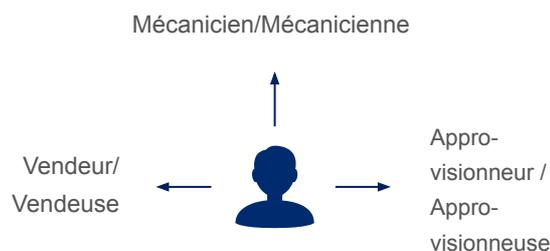


INDICATEURS

Ratio Atelier
Nombre de retours en garantie
Qualité de contrôle individuel



PASSERELLES POSSIBLES



D'autres évolutions sont également possibles dans le cadre de nos parcours zig-zag



Atelier

TECHNICIEN / TECHNICIENNE SERVICE RAPIDE

SAVOIR-ÊTRE

<p>Esprit d'équipe et collaboration</p> <p>Capacité à réaliser ses missions dans un cadre collectif, à être solidaire de ses collègues et à partager les informations, en vue d'atteindre la performance commune du centre, service et/ou de l'entreprise.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Participe à la vie de son équipe en étant à l'écoute de ses collègues. Volonté de participer aux tâches communes. Aide ses collègues en cas de besoin.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Échange régulièrement et de sa propre initiative, avec tous les membres de l'équipe pour partager les différentes informations ainsi que ses connaissances. Contribue activement à la vie de l'équipe.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est moteur dans la création d'une cohésion d'équipe durable.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de collaborer de manière constructive et durable avec des collaborateurs aux objectifs variés, en favorisant l'harmonisation des attentes. Met en place des stratégies de collaboration adaptées.	<input type="checkbox"/>
<p>Orientation résultats</p> <p>Aptitude à chercher constamment à atteindre et/ou à dépasser les objectifs fixés avec engagement et en optimisant les ressources disponibles (humaines, financières, techniques...).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît les indicateurs et s'investit dans l'atteinte des objectifs en tenant compte de l'échéance.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Analyse la performance de son périmètre et ajuste les plans d'action en conséquence.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Définit des objectifs ambitieux de son périmètre en lien avec la stratégie de l'entreprise et se donne tous les moyens pour les atteindre collectivement.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Cherche à innover / est force de proposition afin de développer la performance de l'enseigne.	<input type="checkbox"/>
<p>Rigueur et fiabilité</p> <p>Capacité à exécuter un travail de qualité de manière constante, en suivant les process et les règles définies, de manière à obtenir le résultat attendu.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Suit les processus métier dans le cadre de situations courantes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Garantit l'atteinte de ses objectifs dans les délais fixés grâce à la qualité de ses actions et au respect des process.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de maintenir un niveau de fiabilité dans des situations complexes en s'assurant de la qualité de son travail.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Transmet les informations/process avec exactitude et veille à la qualité de l'action de ses collaborateurs/ interlocuteurs.	<input type="checkbox"/>
<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à se mettre au service du client omnicanal interne/externe afin de lui assurer une expérience positive.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable d'adopter une posture accueillante, se rend disponible pour aller à la rencontre de ses clients avec le sourire et l'enthousiasme.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable d'adopter une posture d'écoute afin d'apporter une réponse adaptée en s'assurant de la satisfaction de son client.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de faire preuve de réactivité et d'adapter sa posture et son comportement en fonction du client et de ses besoins.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de mobiliser des interlocuteurs/ressources externes nécessaires à l'apport d'une solution en dehors de son périmètre.	<input type="checkbox"/>



SAVOIR-FAIRE

<p>Circuit de charge</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Circuit de charge'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser un test de circuit de charge sur tous les types de véhicules (y compris alternateur piloté, véhicule hybride) et de remplacer une batterie d'accès simple.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de remplacer une batterie d'accès complexe avec paramétrage valise de diagnostic, de réaliser le remplacement d'un alternateur, d'une poulie d'alternateur débrayable, d'un kit courroie d'accessoires et d'un démarreur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de remplacer un alternateur piloté.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de réaliser un diagnostic sur un véhicule équipé du Start & Stop ainsi que de diagnostiquer tout type de panne sur système de charge (batterie, démarreur, calculateur...).	<input type="checkbox"/>
<p>Entretien / Révision</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Entretien / Révision'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser une vidange simple, de remplacer tout type de filtre à huile, de remettre à zéro l'indicateur de maintenance, d'effectuer une mise à niveau d'AdBlue ainsi que de réaliser les différents niveaux de liquide.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser une révision 4 filtres, une vidange de boîte manuelle, d'effectuer une analyse 5 gaz, de lire et d'effacer des codes défauts, ainsi que de remplacer des bougies d'allumage, un liquide de refroidissement et un filtre d'un pack de traction.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser une vidange de boîte automatique, d'effectuer un traitement injection, turbo, filtre à particules / échappement ainsi que le remplissage d'additifs FAP (filtre à particules).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable d'effectuer une révision d'un véhicule électrique et d'un véhicule hybride avec tous les points de contrôle.	<input type="checkbox"/>
<p>Freinage</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Freinage'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser un diagnostic des plaquettes et des disques ainsi que de procéder au changement des plaquettes et des disques de frein avant et arrière (hors étrier électrique ou frein de stationnement électrique).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser un contrôle visuel de l'ensemble du système de freinage ainsi que d'effectuer une purge de frein simple.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser un diagnostic complet du système de freinage mécanique, d'effectuer le remplacement des disques et des plaquettes arrière avec des étriers électriques, ainsi que d'un kit arrière, de réaliser une rectification des tambours ainsi qu'une purge du système de frein ABS/ESP.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de réaliser un diagnostic complet du système de freinage électrique, de réaliser le remplacement de tous les éléments d'un circuit de freinage, ainsi que de remplacer un bloc ABS.	<input type="checkbox"/>



<p>Géométrie</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Géométrie'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de diagnostiquer une usure anormale des pneumatiques, de réaliser un contrôle de géométrie, d'expliquer et de comprendre un rapport de géométrie, ainsi que de réaliser un réglage du parallélisme avant.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser un réglage du parallélisme avant et arrière.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser un réglage complet avant et arrière ainsi que la lecture de l'angle du volant.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable d'identifier le type d'ADAS et de savoir les calibrer si l'atelier est équipé, ainsi que de réaliser une programmation du capteur d'angle du volant.	<input type="checkbox"/>
<p>Liaison au sol</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Liaison au sol'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de remplacer : une rotule de direction, une rotule de suspension, une biellette de barre stabilisatrice, une paire d'amortisseurs simples (à pompe à vélo) ainsi que des ressorts déportés.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable d'effectuer un diagnostic de tenue de route fiable et de remplacer une rotule axiale de direction et un soufflet, un silent-bloc de barre stabilisatrice, un triangle de suspension, un roulement sur tambour ainsi qu'un amortisseur avec butée.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de remplacer des amortisseurs avant McPherson, des amortisseurs fixes avant et arrière (train multibras), une transmission avant + soufflet, un bras de suspension (train multibras), un roulement sur porte-moyeu ainsi qu'un roulement compact.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de diagnostiquer et de remplacer des éléments liés à la gestion électronique de la liaison au sol.	<input type="checkbox"/>
<p>Pneumatique</p> <p>Capacité à réaliser les prestations 'Pneumatique'.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser un montage, équilibrage, pose de valve de pneumatique sur jantes tôle, une réparation crevaison ainsi qu'une remise à zéro des indicateurs de pression.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser un montage, équilibrage et pose de valve de pneumatique ainsi qu'une réparation de crevaison sur jantes Alu sur toutes tailles de jantes et types de pneumatiques de véhicules courants.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser un montage, équilibrage et pose de valve sur jantes alu pour tous les véhicules y compris les spécifiques (sportifs, 4x4...) avec équilibrage masses cachées.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de réaliser un remplacement de pneumatique avec programmation d'une valve électronique.	<input type="checkbox"/>

