

PROFIL D'EMPLOYEUR

Darryl Croft



Propriétaire - directeur

Quatre
succursales de OK Tire
Etobicoke ON

soutenir la croissance financière de l'entreprise et partager une vision de développement à long terme.

Bien connaître l'administration des affaires

Plusieurs personnes lancent leur entreprise en s'appuyant sur leurs grandes compétences techniques. De son côté, Darryl a obtenu un baccalauréat en administration des affaires de

l'Université York, puis a travaillé « pour un grand cabinet national de comptables agréés, spécialisé dans les PME », avant de se joindre à l'entreprise familiale. « Même si je n'avais pas d'expérience dans l'industrie, dit-il, cette base en administration m'a aidé à m'acquitter de mes tâches de gestion et de développement des affaires à OK Tire. »

Formation pour tous

« Ce que nous vendons, en fait, ce sont nos connaissances », dit Darryl. « La formation est donc essentielle au succès de notre entreprise. Lorsqu'on embauche des employés, on leur explique clairement que la formation représente une condition d'emploi. » Darryl a lui-même suivi plusieurs cours de formation depuis son arrivée. « J'ai participé à plusieurs séminaires de gestion de l'industrie offerts par OK Tire ou par les principaux fournisseurs. Cette formation a favorisé grandement la croissance et le développement de l'entreprise. » Même aujourd'hui, il participe constamment « à une multitude de cours et de groupes de formation. Certains offrent une formation technique, alors que d'autres ont un contenu plus stratégique, abordent les derniers développements ou traitent de divers

L'entreprise familiale

Depuis 1968, Pat et Roy Croft, avec l'aide de leurs conjointes Louise et Margaret, ont lancé une entreprise de pneus commerciaux. Le petit commerce y a ajouté les pneus pour voitures de tourisme et la vente en gros. OK Tire, d'Etobicoke, est toujours une entreprise familiale qui emploie maintenant les trois fils et la fille de Pat. Elle compte aujourd'hui quatre succursales offrant aux automobilistes et aux entreprises un service de réparation et d'entretien mécanique. Les 33 employés servent surtout les clients de la région d'Etobicoke, mais offrent aussi un service d'urgence de pneus à tous les clients ontariens grâce au réseau commercial de service routier OK Tire.

« Ce que nous vendons, en fait, ce sont nos connaissances. »

En quoi consiste un atelier franchisé OK Tire?

Darryl Croft, est convaincu qu'il est avantageux d'être associé à une chaîne nationale. « OK Tire est le plus important groupe de magasins de pneus et d'ateliers de réparation et d'entretien indépendants au pays. Les membres profitent de la publicité nationale et d'un excellent pouvoir d'achat auprès d'entreprises reconnues. Nous pouvons également compter sur le soutien de nos grands entrepôts et du réseau de distribution. Le personnel de soutien aux concessionnaires de OK Tire offre des services de développement des affaires ainsi qu'une aide précieuse en matière de gestion des ressources humaines et de l'entreprise. Comme chaque concessionnaire est actionnaire de l'entreprise, nous nous partageons également les profits. »

OK Tire recherche surtout des personnes ou des entreprises ayant de l'expérience dans le domaine de l'entretien automobile. Elles doivent également favoriser une marque solide, un esprit d'entrepreneuriat, un dossier enviable de même qu'un solide engagement envers le service à la clientèle. Pour devenir membre, il faut être en mesure de



Service d'entretien et de
réparation automobiles du Canada
Canadian Automotive
Repair and Service

Téléphone : 613-798-0500

Télécopieur : 613-798-9963

Courriel : careers@carscouncil.ca

www.cars-council.ca

www.carsjeunesse.ca

Darryl Croft, propriétaire-directeur



sujets en matière d'administration des affaires. »

Les gens FONT l'emploi

D'après Darryl, « l'interaction avec les gens représente sans doute le volet le plus intéressant de mon travail ». C'est un emploi qui me convient « parce que c'est vraiment une entreprise axée sur les gens ». Il poursuit en décrivant le travail d'un directeur général auprès

des divisions de l'entreprise. « La plus grande partie de ma journée est consacrée aux diverses communications avec les directeurs de magasin, les fournisseurs, les nouveaux clients et les clients éventuels. Je me penche également sur la performance et sur les résultats de toutes les succursales. »

Le double défi

La technologie a des répercussions sur presque tous les aspects d'une entreprise spécialisée dans l'entretien et la réparation. Pour les gestionnaires comme Darryl, il n'est pas facile de suivre les progrès technologiques, « autant du côté de l'entretien et de la réparation que du point de vue d'un gestionnaire ». Lorsque les techniciens établissent un diagnostic, qu'ils réparent

un véhicule ou en font l'entretien, ils doivent se servir d'outils électroniques et de plusieurs logiciels pour trouver, comprendre et réparer le problème. « Pour travailler sur de nouvelles autos, on doit avoir de nouveaux logiciels et de nouveaux outils et compter sur une information mise à jour. »

Il faut aussi veiller à gérer l'entreprise de façon efficace et efficiente pour répondre aux besoins des clients. On doit aussi investir dans de nouveaux outils-logiciels qui permettent à l'atelier de communiquer avec les fournisseurs et avec les clients. « Nos conseillers et nos gestionnaires de la réparation et de l'entretien doivent constamment utiliser les nouvelles technologies pour permettre à nos clients de nous trouver (moteurs de recherche sur Internet), de nous faire parvenir des courriels et de connaître nos produits. » Darryl estime que sur les deux fronts, « l'industrie a encore un bout de chemin à faire avant de connaître toutes les possibilités de la nouvelle technologie ».

Le succès passe par des clients heureux

« J'ai appris une leçon très précieuse, affirme Darryl. Pour connaître le succès dans cette entreprise de services, il ne faut pas se concentrer sur le prix, mais bien sur le service à la clientèle et la satisfaction des clients. Il faut toujours répondre à leurs besoins. Ce n'est pas toujours facile, mais si vous pouvez satisfaire les attentes de vos clients et les dépasser, vous pouvez imposer des prix qui assurent votre rentabilité.

Nous faisons l'impossible pour que la visite du client soit agréable et facile.

Nous offrons du café haut de gamme, de la lecture, un accès gratuit à Internet et même des ordinateurs. Au service de navette s'ajoutent maintenant des services de ramassage et de livraison du véhicule. Nos employés ont le mandat 'de faire l'impossible' pour rendre le client heureux. »

Il faut aussi miser sur la satisfaction au travail

Darryl estime que ses employés tiennent à travailler « dans un atelier prospère et progressif qui cherche constamment à s'améliorer ». Lors de l'embauche, les employés savent qu'ils doivent avoir une attitude professionnelle. Ils ont droit à notre respect en retour. « Leur opinion nous tient à cœur. Nous écoutons nos employés avant de prendre d'importantes décisions commerciales. Ils ont à la fois la responsabilité et le pouvoir de prendre des décisions rapides concernant le service à la clientèle, sans même obtenir notre approbation. »

« C'est une bonne attitude professionnelle que nous recherchons surtout chez un employé. La personne doit vouloir apprendre, suivre une formation et travailler en équipe. L'aptitude à communiquer est également très importante. »



Canada

Financé par le gouvernement du Canada
dans le cadre du Programme des conseils sectoriels.

Les opinions et interprétations publiées dans ce profil
sont celles des auteurs et ne reflètent pas
nécessairement celles du gouvernement du Canada.