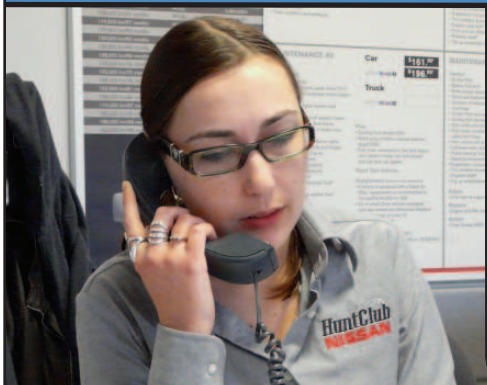


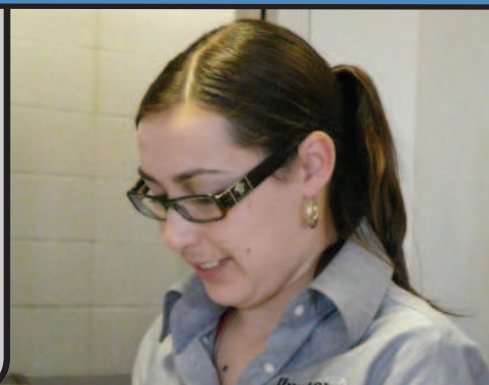
Présence des femmes dans l'industrie

Dawn Charlton



Conseillère du service

Hunt Club Nissan
Ottawa ON



Dawn aime l'industrie, son emploi et son lieu de travail

Dawn Charlton a la chance de marier ses intérêts personnels et un emploi intéressant dans un environnement agréable. Dawn est conseillère du service au concessionnaire Hunt Club Nissan d'Ottawa. Son emploi offre de nombreux avantages. « J'aime bien travailler dans cette industrie parce que les automobiles sont un passe-temps pour moi. » Ce qu'elle préfère? « Découvrir constamment les nouvelles technologies. Il est utile de pouvoir compter sur les explications pratiques d'un technicien. J'ai aussi la chance de parler d'un sujet qui me passionne. »

Quand on demande à Dawn pourquoi elle aime travailler à Hunt Club Nissan, elle répond que « c'est d'abord à cause de la bonne gestion de l'entreprise. » « Selon moi, le service à la clientèle profite grandement du fait que notre gérant du service d'entretien et de réparation est un maître-technicien. » Des installations neuves et une multitude d'avantages offerts aux clients sur place « facilitent mon travail », ajoute-t-elle.

Attention particulière au service à la clientèle

« Je pense que nous avons une excellente approche en matière de service à la clientèle », affirme Dawn. « Nous nous efforçons de faciliter les choses à nos clients en leur permettant de rentrer leur auto dès leur arrivée, ce qui leur évite les ennuis de stationnement et le mauvais temps. » L'entreprise offre également deux salles d'attente avec téléviseur, un casse-croûte, « un accès Internet sans fil qui leur permet de travailler au cours de leur visite » ainsi que des fauteuils de massage. Selon Dawn, tous ces services permettent d'offrir un meilleur service à la clientèle.

Les affaires courantes

À son arrivée au travail, Dawn démarre l'ordinateur et s'assure d'avoir sous la main tous les articles dont elle a besoin, soit les stylos, les marqueurs et les étiquettes de clé. Dès qu'un client se présente, « nous devons veiller à ce que les renseignements figurant au dossier soient exacts et à avoir les numéros de téléphone nous permettant de joindre le client. Il faut également vérifier le numéro d'identification du véhicule pour savoir s'il est visé par un rappel de Nissan Canada. Par la suite, je m'entretiens avec les clients pour connaître la raison de leur visite. Si un véhicule a besoin d'une réparation lors d'une simple mise au point, le technicien soumet une demande et le conseiller ou la conseillère obtient le prix des pièces et le temps de travail requis. Ces renseignements sont ensuite communiqués au client qui nous transmet ses instructions. »

Compétences exigées d'un conseiller en service

La patience
L'écoute
La capacité de communiquer
verbalement et par écrit
Organisation
Bien utiliser le téléphone



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

Dawn Charlton, Conseillère du service



Qu'attend-on d'un employeur?

D'après Dawn, un bon employeur « connaît bien l'industrie, est juste et accepte les demandes et les suggestions. »

Projets

« J'aime bien ce que je fais », affirme Dawn qui compte occuper le même poste au cours des années qui viennent. « À plus long terme, je veux devenir gérante du service d'entretien et de réparation ou être propriétaire de mon propre atelier. »

Les plus grands défis quotidiens

« L'un des plus grands défis consiste tout simplement à demeurer calme. Il arrive que des clients s'en prennent au conseiller ou à la conseillère et ne se rendent pas compte qu'il ou elle ne fait que son travail. » Il n'est pas facile « d'expliquer l'importance d'une réparation à un client au téléphone », surtout lorsque le client a peu de connaissances dans le domaine.

Formation en milieu de travail

Dawn ne cesse d'apprendre de nouvelles choses. « Il est important que la formation tienne compte des modèles récents et des caractéristiques des nouveaux véhicules. » Depuis qu'elle a quitté un autre concessionnaire pour travailler à Hunt Club Nissan, Dawn compte sur ses collègues pour l'aider à découvrir les produits Nissan ainsi que les nouvelles technologies utilisées.

Cheminement de carrière

Dawn a découvert le monde des concessionnaires automobiles lorsqu'elle a décroché son premier emploi au service de l'enregistrement des véhicules de l'Ontario. Dès l'âge de 15 ans, elle préparait déjà tous les documents d'enregistrement des concessionnaires.

Par la suite, Dawn a été préposée au testage en ligne. Avant de suivre un cours dans ce domaine, elle s'est retrouvée à un comptoir de location d'autos grâce à son entente avec les clients. « Depuis ce temps, j'ai essayé plusieurs emplois dans l'industrie, mais c'est le poste de conseillère que je préfère », dit-elle. J'ai été conseillère autant dans l'industrie automobile que dans l'industrie des motocyclettes.

Que doivent faire les étudiants pour démarrer dans l'industrie?

« Il est difficile de décrocher un emploi de conseiller en service si on ne possède pas déjà une certaine expérience, comme je l'ai découvert moi-même », explique Dawn. « Il est intéressant d'occuper des emplois à l'accueil, soit dans l'entretien, à la caisse ou chez un détaillant. L'industrie reconnaît également des programmes du secondaire comme les programmes coop. Il faut demeurer positif et poser des questions! C'est le meilleur conseil que je peux donner. »



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.