MACPEK

PIÈCES VÉHICULES LOURDS

# PROGRAMME DE FORMATION

Ce document est à l'usage du conseiller aux pièces

**ÊTES-VOUS**

**P. prêt**

**R. respect**

**Ê. équipe**

**T. travail**

**S. succès**

# Table des matières

**RÔLE ET CONTRIBUTION D'UN CONSEILLER** ..... 3

1. LA BONNE ATTITUDE ..... 5
2. PONCTUALITÉ ET PRÉSENCE ..... 5
3. MISSION ET VISION ..... 5
4. POUR ÊTRE UN EXCELLENT CONSEILLER AUX PIÈCES CHEZ MACPEK : ..... 5

**SERVICE PLUS** ..... 9

**QUESTIONNAIRE** ..... 13

MACPEK
PIÈCES VÉHICULES LOURDS

PROGRAMME DE FORMATION

**CONSEILLER AUX PIÈCES**

# RÔLE ET CONTRIBUTION D'UN CONSEILLER

## 1. LA BONNE ATTITUDE

De façon générale et peu importe le rôle que vous occupez dans l'entreprise, il y a une bonne attitude à adopter face aux clients qu'ils soient internes ou externes, aux fournisseurs et aux personnes en général qui fréquentent notre entreprise.

Une attitude et des comportements tels que le respect, l'écoute, le dévouement, le sourire, la gentillesse et le dynamisme sont des qualités que tous apprécient. En adoptant cette attitude en tout temps on dira de nous que nous sommes « *sympathiques et professionnels* ».

## 2. PONCTUALITÉ ET PRÉSENCE

Mon assiduité et ma fiabilité dégagent la confiance.

## 3. MISSION ET VISION

Nous devons toujours avoir comme mission de « *Simplifier la vie de nos clients* » et comme vision « *d'être reconnus comme la référence dans notre domaine* ».

Voici trois (3) fondements qui nous montrent l'importance de donner un service de haut niveau pour fidéliser notre clientèle :

Premièrement, il faut toujours avoir à l'esprit, et ce, peu importe le travail que l'on occupe, dans l'entreprise, que le client est notre raison d'être.

Deuxièmement, il faut savoir que les produits et services que nous offrons sont aussi disponibles à de nombreux endroits. Un client a donc un grand choix d'endroits pour se procurer les produits que nous distribuons.

Troisièmement, il faut savoir que nos clients sont des entreprises qui dépendent de nos produits et services. Nos clients « gagnent leur vie » avec notre offre de services.

## 4. POUR ÊTRE UN EXCELLENT COMMIS AUX PIÈCES CHEZ MACPEK :

### 4.1. J'ai la responsabilité d'apprendre et de tenir mes connaissances techniques à jour. L'usage de notre outil « Storefront » est prioritaire.

Plus je serai connaissant, plus le client sera servi rapidement et avec précision. Vous renforcerez le lien de confiance avec nos clients.

### 4.2. J'utilise ma mémoire à son maximum pour accélérer le service à la clientèle.

Mémoriser les pièces populaires me permettra de servir rapidement et facilement le client. Vous établirez un lien de confiance avec vos clients.

**4.3. J'offre des produits complémentaires aux clients.**

Un client à qui vous offrez des pièces complémentaires au moment de la vente et qui les installera économisera temps et argent.

**4.4. Ne jamais dire non à une demande de clients.**

Je demande à un collègue si nous gardons une pièce en inventaire. Si nous n'avons pas la pièce en inventaire, on peut l'acheter ailleurs rapidement. Je peux offrir un produit équivalent au client. Bref, ne jamais dire non en cas d'incertitude.

**4.5. Je prends des notes (utilisation d'un carnet de notes).**

En utilisant avec méthodologie un carnet de notes de commandes, vous n'oublierez rien.

**4.6. J'admets mes erreurs.**

Si vous commettez une erreur, n'hésitez pas à la reconnaître. Le client saura apprécier votre franchise.

**4.7. J'accueille les clients dès leur arrivée; « Je t'ai vu ! »**

Un client qui n'est pas accueilli dès qu'il entre dans la salle de montre devient impatient. Un contact visuel ou auditif, même si vous êtes occupé, lui rendra la période d'attente plus agréable. Il n'y a rien de pire que l'indifférence.

**4.8. Je réponds après 2 sonneries au téléphone (maximum). Je m'identifie dès que je réponds. J'ai le sourire dans la voix !**

Après 2 sonneries, le client s'impatientera et aura un sentiment d'indifférence. En vous identifiant, le client saura à qui parler s'il a besoin de vous rappeler.

**4.9. Je gère simultanément des dossiers et des appels de clients.**

Une bonne gestion des priorités pendant une période de pointe vous permettra de traiter les besoins des clients en ordre d'importance et rendra votre travail plus efficace et agréable.

**4.10. Je connais le processus de traitement des garanties pour les traiter rapidement.**

J'exprime le sentiment d'être désolé si la pièce que nous lui avons vendue n'a pas rendu le service espéré. Je suis conscient que le travail doit être repris et que cela occasionne des désagréments pour le client. J'offre immédiatement de remplacer

ou de créditer la pièce sans poser de question. Un client apprécie une réponse rapide. Les garanties représentent des économies potentielles pour un client.

**4.11. J'ai une apparence soignée et je garde mon environnement de travail propre et à l'ordre.**

Notre clientèle apprécie un environnement soigné (ordre et propreté). Vous projetez en tout temps une image professionnelle de l'entreprise. Vous et votre équipe en bénéficierez également !

**4.12. Je pose des questions aux clients.**

Poser des questions pertinentes aux clients me permettra de mieux cerner leurs besoins. Une livraison pourrait être faite le lendemain plutôt que le jour même si on pose une question ouverte.
Exemple : Quand avez-vous besoin de cette commande ?

**4.13. Je remercie le client.**

Ce geste renforcera le lien avec votre client. Il aimera également que vous personnalisiez le remerciement en mentionnant son nom de famille ou son prénom. Utilisez le vouvoiement avec discernement selon l'âge et le lien que vous avez avec le client.

**4.14. J'accompagne le client à son véhicule avec la marchandise.**

C'est un détail et un petit plus que le client appréciera même s'il semble capable de le faire lui-même.

**4.15. Je fais mes suivis rapidement aux clients selon ses attentes.**

Un client qui reçoit un suivi de votre part pour une demande particulière sait qu'on s'occupe de lui et demeure en confiance pour la suite des choses. On fait un suivi, peu importe si la réponse est négative ou positive.

**4.16. Je promets moins et je donne plus!**

Un client aimera que vous en donniez plus que vous aviez promis. La situation inverse lui amènera une déception.

**4.17. Je communique au gérant ou au représentant les commentaires de clients (service, prix, disponibilités, etc.).**

Lorsqu'un client prend le temps de faire un commentaire ou une suggestion, c'est qu'il veut faire affaire avec nous. Il est donc essentiel de transmettre l'information

immédiatement aux bonnes personnes et d'en faire le suivi au client par la suite. Je remercie le client de prendre le temps de nous faire une remarque. Prenez-le comme un cadeau !

**4.18. Je fais des suivis fréquents des commandes en attente (B/O).**

Une commande en attente est une pièce vendue. Le client en a besoin !

**4.19. Je fais les crédits rapidement.**

Un crédit fait rapidement enverra une image d'intérêt et d'intégrité.

**4.20. J'aide mes collègues au besoin.**

Un client bénéficiera de l'aide que vous apportez à un collègue. Votre support renforcera l'esprit d'équipe et vous sera rendu lorsque vous en aurez besoin.

**4.21. Je me débrouille en anglais pour garder le client en ligne jusqu'au transfert.**
« *Let me transfer you to someone that can assist you* »

**4.22. J'utilise toujours le portail Storefront.**

Avec cet outil, vous évoluerez constamment et vous pourrez suivre les attentes des clients et de l'entreprise. Vous aurez au bout des doigts les pièces complémentaires à offrir, et ce avec la précision d'un technicien. Chaque mise à jour est faite régulièrement donc vous serez un spécialiste pour le client.

**4.23. Quelles sont mes aspirations pour le futur?**

Nous aimons connaître nos gens et leurs désirs et nous croyons en l'évolution à l'interne. Si vous nous laissez connaître vos aspirations, nous pourrons vous aider à atteindre vos objectifs.

Faire son travail en répondant aux attentes et responsabilités du poste vous apportera un sentiment de fierté et de la reconnaissance des clients et de votre équipe !

MACPEK
PIÈCES VÉHICULES LOURDS

PROGRAMME DE FORMATION

# CONSEILLER AUX PIÈCES

# SERVICE PLUS

## SERVICE PLUS C'EST :

1. Répondre à la clientèle avec le sourire et professionnalisme.
2. Accueillir les clients avec un bonjour dès l'entrée en magasin « je t'ai vu ».
3. S'assurer de donner les bonnes pièces aux clients en utilisant les bons outils (catalogues, Internet, confrères) et en posant les bonnes questions.
4. Reconnaître ses erreurs et en tirer profit pour le futur.
5. Toujours valider avec un confrère d'expérience avant de dire « non » à un client concernant une pièce que vous pensez que nous ne vendons pas.
6. Valider avec le client avant son départ s'il a besoin d'autres choses (ventes complémentaires).
7. Répondre au téléphone avec rapidité et avec la formule identique pour tous.
8. Porter les vêtements corporatifs et les garder propres.

MACPEK
PIÈCES VÉHICULES LOURDS

PROGRAMME DE FORMATION

# CONSEILLER AUX PIÈCES

# QUESTIONNAIRE

**1.** Quel est le numéro d'une roue d'acier 11r22.5, centrée par le cœur (unimount), 10 trous, 2 trous d'aération, .437 d'épaisseur avec le centre en centre (bolt circle) des trous de 285mm?

_____

**2.** Quel est le numéro de l'écrou de roue populaire allant avec cette même roue?

_____

**3.** Quel est le numéro d'un espaceur de roue HD en sachant que le camion a des pneus 11r22.5 et que l'espaceur doit avoir $4^{1}/_{4}$" de large?

_____

**4.** Quelles sont les différences entre une roue unimount et studmount?

- Unimount: _____
- Studmount: _____

**5.** Vous avez une X51551. Où va cette roue et que veut dire le 55 dans ce numéro?

1) _____

2) _____

3) _____

**6.** Vous avez des freins Méritor Q $16^{1}/_{2}$ x 7 avec garniture 4515 Abex 685. Quel est le numéro?

_____

**7.** Avec le même frein, quel est le numéro de sa trousse de quincaillerie?

_____

**8.** Comment mesure-t-on un arbre à cames?

1) _____

2) _____

3) _____

**9.** Que veulent dire le C26 et le C46 dans le numéro d'un arbre à cames?

- C26: _____
- C46: _____

**10.** Quel est le numéro d'un arbre à cames Méritor de $1^1/_2$", 10 dents, Q+,$11^9/_{16}$" de longueur, gauche?

_____

**11.** Que veulent dire le SS et son application pour une came C2623RSS?

1) _____

2) _____

**12.** Quel kit de coussinets va avec une came C4639l et quelle est son application?

1) _____

2) _____

**13.** Quel est le numéro d'un levier d'ajustement universel $1^1/_2$", 10 dents, 6" centre automatique de marque Méritor?

_____

**14.** Dans le numéro SA1200R, que veulent dire:

- SA: _____
- 12: _____
- 00: _____
- R: _____

**15.** Quel est le numéro du lien en U et du kit de pin pour ce même levier d'ajustement?

- Lien en u: _____
- Kit de pin: _____

**16.** Énumérez les 5 marques de levier d'ajustement.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

**17.** Quel est le numéro d'une chambre à air de marque Bendix standard de type 30/30?

_____

**18.** Quel est le numéro du diaphragme pour cette même chambre à air?

_____

**19.** Quel est le numéro d'un tambour de frein de marque Gunite HD, 10 trous, pour des freins de $16^{1}/_{2}$ x 7, 11.2" de centre en centre, avec une hauteur de 10.5"?

_____

**20.** Quel est le numéro Gunite pour ce même tambour?

_____

**21.** Vous avez des roulements 580 et 594A. Quel est le numéro du moyeu de roue, 10 trous, avec des goujons de $^{5}/_{8}$?

_____

**22.** Quel est le numéro du boulon pour ce même moyeu de roue, pour des roues d'acier et des roues d'aluminium?

- Acier : _____
- Aluminium : _____

**23.** Quel est le numéro des cuvettes pour ces roulements et les ensembles?

- 594A: _____
- Ensemble:_____
- 3782: _____
- Ensemble: _____
- HM212049: _____
- Ensemble: _____
- HM518445: _____
- Ensemble: _____
- HM218248: _____
- Ensemble: _____

**24.** Quel est le numéro d'une roue à rais de 20" (spoke wheel) qui va sur un camion, à l'arrière et qui a des roulements 580 et 594A et qui a 6 rais?

_____

**25.** Que veut dire le 206 dans R40S206?

- 20: _____
- 6: _____

**26.** Quel est le numéro du tambour qui va avec cette même roue à rais?

_____

**27.** Quelle est la différence entre F02H10OHA, R40H10OHA et T80H10OHA?

- F02 : _____
- R40 : _____
- T80 : _____

**28.** Quel est le numéro d'un capuchon à l'huile populaire de 6 trous avec $5^1/_2$" de centre en centre ainsi que son joint d'étanchéité et le bouchon?

- Capuchon: _____
- Joint: _____
- Bouchon: _____

**29.** Quel est le numéro d'un joint d'étanchéité d'essieu pour des goujons de $^3/_4$ et $^5/_8$?

- 3/4: _____
- 5/8: _____

**30.** Quel est le numéro d'un AD9 rebâti de marque Bendix?

_____

**31.** Quel est le numéro de la cartouche, la valve de purge et le connecteur pour ce même AD9?

- Cartouche: _____
- Valve de purge: _____
- Connecteur: _____

**32.** Quel est le numéro d'un AD9 puraguard?

_____

**33.** Dans quelle circonstance avons-nous besoin d'un puraguard? Quel est le numéro de la cartouche allant avec un AD9 puraguard?

_____

- Cartouche:_____

**34.** Quel est le numéro de la cartouche rebâtie pour un ADIP?

_____

**35.** Quel est le numéro d'une valve de relais R12 horizontal, $^{3}/_{4}$ de delivery 4.0 psi, rebâtie?

_____

**36.** Quel est le numéro d'une valve d'urgence SR5 avec sortie de $^{3}/_{4}$, rebâtie?

_____

**37.** Quel est le numéro d'une valve Haldex full fonction FF2 neuve?

_____

**38.** Quel est le numéro d'une valve ABS Méritor seule, modulateur externe, allant sur un camion?

_____

**39.** Quel est le numéro d'un capteur de roue ABS droit pour camion de 66' de marque Bendix?

_____

**40.** Quel est le numéro d'un ensemble de boyaux, un rouge et un bleu, de 15' avec un 40" de leads HD, -40 degrés Celsius?

_____

**41.** Quel est le numéro d'une main à air rouge et bleu standard?

- Rouge : _____
- Bleu : _____

**42.** Quel est le numéro d'un cadran 0-160 psi 2.5" avec de la glycérine à la verticale?

_____

**43.** Quel est le numéro d'un cylindre à air de 2.5" de diamètre avec une course de 6", d'une longueur de 11.9", fermé?

_____

**44.** Quel est le numéro d'une valve pneumatique de contrôle manuel avec 2 positons?

_____

**45.** Quel est le numéro d'une prise d'air (*air vent*) de différentiel de $^1/_2$?

_____

**46.** En hydraulique chez Macpek, que veulent dire ces termes?

- FJ: _____
- MJ: _____
- MP: _____
- MS: _____
- ORB: _____
- BSP: _____
- OFT: _____

**47.** En hydraulique, que signifient ces chiffres?

- 02: _____
- 04: _____
- 05: _____
- 06: _____
- 08: _____
- 10: _____
- 12: _____
- 16: _____
- 20: _____
- 24: _____

**48.** Quel est le numéro d'un adaptateur droit jic mâle et oring boss mâle de ½"?

_____

**49.** Avec quel accouplement devrions-nous presser le NUF100R208?

_____

**50.** Quel est le numéro d'un miroir 16" x 7" chauffant avec une lumière ayant les coins carrés?

_____

**51.** Quel est le numéro d'une loupe de 8"½ centrée avec rotule et tige en acier, en acier inoxydable de marques Velvac?

_____

**52.** Quel est le numéro d'un kit de lumière populaire de chasse-neige incandescent et DEL?

- Incandescent: _____
- DEL: _____

**53.** Quel est le numéro d'une lumière de série H3 de 12 volts 100 watts?

_____

**54.** Dans Truck Lite, que signifient les 2 premiers chiffres des numéros suivants?

- 10: _____
- 30: _____
- 40: _____
- 60: _____
- 45: _____
- 15: _____
- 19: _____

**55.** Dans Grote, que veulent dire le 2.3 et le 0 à la fin du numéro?

- 0 : _____
- 2 : _____
- 3 : _____

**56.** Quelle est la différence entre un SIG21182002 et SIG21266002SB?

- SIG21182002: _____
- SIG21266002SB: _____

**57.** Quel est le numéro d'un fusible mini de 10 amps?

_____

**58.** Quel est le numéro d'un fil 2 brins, 100/pieds14 ga, enveloppé d'une gaine grise?

_____

**59.** Quel est le numéro d'un interrupteur maître, 2 pôles, à levier standard de 180 amps?

_____

**60.** Quel est le numéro des connecteurs 7 brins standards en métal, le connecteur mâle avec protecteur de câble et le connecteur femelle avec terminaux?

- Mâle : _____

- Femelle : _____

**61.** Quel est le numéro d'une boite de jonction en plastique noir avec 7 terminaux à écrous?

_____

**62.** Quel est le numéro d'un commutateur à levier on/off avec 2 vis de 20 amps?

_____

**63.** Quel est le numéro d'un relais 12 volts, 40 amps avec 5 terminaux, unidirectionnel et son connecteur?

- Relais : _____
- Connecteur : _____

**64.** Quel est le numéro d'une lampe témoin rouge avec 2 fils?

_____

**65.** Quel est le numéro d'une valve d'échappement rapide BENDIX (QR1) de $^{3}/_{8}$?

_____

**66.** Quel est le numéro d'un joint d'entrainement universel à combinaison rond et à plaque de série 1710 HD?

_____

**67.** Quel est le numéro du kit de collet, pour les séries 1710/1760/1810?

_____

**68.** Quel est le numéro d'un support de centre avec un trou de 1"$^{31}/_{32}$?

_____

**69.** Quel est le numéro d'un connecteur d'aspiration droit de 4" en caoutchouc et en silicone de 6" de long?

- Caoutchouc: _____
- Silicone: _____

**70.** Quel est le numéro d'un collet eu "U" (u bolt) standard de 4"?

_____

**71.** Quel est le numéro d'un collet large offset de 5" en acier inoxydable?

_____

**72.** Quel est le numéro d'un clapet antipluie (rain cap) de 5" galvanisé?

_____

**73.** Quel est le numéro d'un silencieux de 5" d'entrée/sortie, avec bouts centrés, un diamètre de 10.1 et 45" de longueur?

_____

**74.** Quel est le numéro d'un réduit d'échappement, 5" mâle (OD), 4" femelle (ID) ?

_____

**75.** Quel est le numéro d'une batterie de type 31, à tige filetée, de 925 cca?

_____

**76.** Quel est le numéro d'une courroie à 8 rainures de 106.5"?

_____

**77.** Quel est le numéro d'un circulateur chauffant industriel avec thermostat non ajustable de 1500 watts, 120 volts, boyau $^{5}/_{8}$?

_____

**78.** Quel est le numéro d'une valve de niveau de marque Hendrickson allant sur une remorque sans valve d'échappement?

_____

**79.** Quel est le numéro d'un bras de suspension pour une HT300U gauche?

_____

**80.** Quel est le numéro d'un ensemble de coussinets standard et quick aligh pour bras de suspension Hendrickson?

- Standard: _____
- Quick align: _____

**81.** Quel est le numéro d'un essieu de 71.5" d'alignement (tracking) avec un mur de .625 et des coussinets HM212049?

_____

**82.** Quel est le numéro d'un ensemble détecteur de recul pour un essieu relevable aussi appelé libre recul?

_____

**83.** Quel est le numéro d'une rotule d'attache de conduite (tie rod end), gauche de 1.125, 12 filets au pouce et 5.44" de longueur dans la marque Méritor et Automann?

- Méritor : _____
- Automann : _____

**84.** Quel est le numéro d'une top plate pour une FW35 et sa trousse de réparation?

- Top plate : _____
- Trousse de réparation : _____

**85.** Quel est le numéro d'un kit de béquilles MARK V, de 28" de haut avec les pieds de 10" x 11 $^{1}/_{2}$?

_____

**86.** Quel est le numéro d'un tube transversal rond de 73" de longueur pour des béquilles?

_____

**87.** Quel est le numéro d'une track logistique de 10' dans la série E?

_____

**88.** Quel est le numéro d'une barre de serrage de courroie standard noire?

_____

**89.** Quel est le numéro d'une chaine d'arrimage de $^{3}/_{8}$, 16' de longueur, grade 70?

_____

**90.** Quel est le numéro d'un kit de 3 triangles de sécurité?

_____

**91.** Quel est le numéro d'un moteur de toile 90:1?

_____

**92.** Quel est le numéro d'une toile pour le bitume de 87" x 22' noire?

_____

**93.** Quel est le numéro d'une brosse à soulier noire?

_____

**94.** Quel est le numéro d'un quart d'aile en acier inoxydable?

_____

**95.** Quel est le numéro d'un porte-document avec 2 bouchons de caoutchouc?

_____

**96.** Quel est le numéro d'une cale de roue en caoutchouc?

_____

**97.** Vous avez B8G$^{3}/_{4}$ x $2^{1}/_{2}$. Que veut dire ce numéro?

- B8G: _____
- $^{3}/_{4}$: _____
- $2^{1}/_{2}$: _____

**98.** Quelle est la différence entre SLNF et LNF?

- SLNF: _____
- LNF: _____

**99.** Que veulent dire les lettres et les chiffres dans le numéro suivant R$^{7}/_{8}$x3L?

- R: _____
- $^{7}/_{8}$: _____
- 3: _____
- L: _____

**100.** Que veut dire le GUND165x7 dans le numéro GUND165X7050?

- GUN: _____
- D: _____
- 165: _____
- 7: _____

Merci et bonne réussite!

# NOTES