

La facture fait la différence

La première impression est importante: une salle d'attente accueillante et un comptoir de vente bien organisés impressionneront favorablement le client. Mais il ne faut pas négliger la dernière impression, celle avec laquelle le client partira, votre facture!

Au-delà du travail de réparation qui s'effectue dans la baie de travail, votre professionnalisme s'exerce véritablement au comptoir de vente, par l'interaction du client avec vous et vos employés. Ce contact doit être de qualité et il doit se terminer en beauté: on ne doit pas le gâcher avec une facture faite à la mitaine.

Mathieu Brunel, un informaticien de Montréal, vient à la rescousse de l'atelier en proposant un petit logiciel universel de production d'une facture « impressionnante », qui procure en prime une base de données sur vos ventes.

Le Gem-Car permet à bon compte d'utiliser les sites internet des distributeurs majeurs tels que Carquest pour récupérer les pièces dont vous avez besoin pour vos factures et estimés. Il est aussi le premier à vous offrir un lien direct à la page du rapport des comités paritaires, ce qui facilitera grande-



Mathieu Brunel

ment vos obligations à cet endroit.

Mathieu Brunel, président de Gem-Car, veut aider l'atelier à « faire bonne impression » et lui proposant un petit logiciel facile d'utilisation pour la production de factures de grande qualité. Pour information : www.GEM-CAR.Biz

Toute l'information technique, sur tous les modèles C'est votre droit!

« On travaille auprès des gouvernements afin que les constructeurs de véhicules mettent à la disposition des techniciens indépendants les outils, les renseignements et la formation pour diagnostiquer et réparer les véhicules les plus récents », affirme Ray Datt, président de l'Association des industries de l'automobile du Canada (AIA-Canada).

En août 2007, le ministre de l'Industrie, Maxime Bernier, a mis les fabricants d'automobiles au défi de rendre disponibles leurs renseignements de diagnostic et de réparation. La lettre exigeait une réponse indiquant « comment les fournisseurs indépendants de services d'entretien et de réparation du Canada pouvaient recevoir un accès identique ou similaire à l'information, aux outils et à la formation dont jouissent les fournisseurs indépendants aux États-Unis. »

En 2003, l'agence américaine de protection de l'environnement (EPA) a en effet décrété qu'il était obligatoire de diffuser les renseignements, les outils et la formation se rapportant aux émissions de gaz polluants.



????

Aux termes d'une entente volontaire conclue entre les industries des constructeurs d'équipement d'origine et des entreprises du marché secondaire, aux États-Unis, l'information relative aux autres aspects que les émissions est aussi diffusée au marché secondaire. Au Canada, une mesure législative a été avancée: le projet de loi d'initiative parlementaire

(Projet de loi C-425) a été présenté en avril 2007 en vue de modifier la Loi sur la concurrence et la Loi sur la qualité de l'air.

Un nouveau ministre de l'industrie, Jim Prentice, a remplacé Maxime Bernier, mais l'AIA s'attend à ce qu'il renouvelle son appui à ce qu'il est convenu d'appeler « le droit de réparer ». Une brochure d'information est par ailleurs gratuitement mise à la disposition des gestionnaires d'ateliers de réparation indépendants. On la trouvera à www.droitlareparation.ca