

# Francis Lacroix

256, rue Villeneuve, St-Eustache, Qc, J7P 2E9  
Cellulaire: 514-717-6405  
Flacroix72@gmail.com

Mes expériences de travail passées et présentes m'ont fait découvrir la satisfaction du travail bien fait. Ayant une très bonne expérience dans le service à la clientèle, mes objectifs ont toujours été de développer de bonne relation et faire tout en mon possible afin de satisfaire le client.

## COMPÉTENCES ET APTITUDES

- Sait établir un ordre de priorité.
- Sens de l'organisation.
- Capacité à suivre des règles établies.
- Peut s'acquitter de nouvelles tâches.
- Facilité d'adaptation au changement.
- Grand sens d'initiative personnelle
- Bon communicateur, facilité à m'exprimer.
- Leadership, bon jugement, esprit d'équipe.

## HABILETÉ INFORMATIQUE

- Environnement: Windows, Mac and MsDOS (IBM).
- Logiciel de maintenance: Service FX, Ogasys, BPCS and SAP.
- Suite Microsoft Office; Word, Excel, Power Point and Outlook.
- Comptabilité: Advantage, Fortune 1000 et des logiciel dédiés (Maison).

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### **Planificateur de travaux des ateliers mécanique/ 2020-**

Équipements DRL Inc. (Pour les divisions de Roxboro, Bauval, Preco-MSE, etc.) / Vaudreuil-Dorion

- Participer conjointement avec les contremaîtres d'atelier à l'élaboration de la planification mensuel et hebdomadaire des entretiens et des travaux correctifs à effectuer tant sur les véhicules lourds que sur les engins de chantiers ou tout autre équipements spécialisés;
- Assurer un suivi serré des inspections de tous les véhicules régis par SAAQ ;
- Assister les contremaîtres dans la priorisation de traitement des bons de travail faisant partie du back log;
- Travailler en étroite collaboration avec le département interne des pièces pour la réservation de pièces;
- Travailler en étroite collaboration avec le gestionnaire de flotte pour lui fournir toute information pertinente et relative aux équipements en fin de vie;
- Agir à titre de référence technique pour l'ensemble du groupe de l'atelier mécanique;
- Agir à titre de super utilisateur DRL du logiciel MIR;
- Analyser les demandes de travaux et définir, en collaboration avec les contremaîtres, les priorités des travaux d'entretien préventif et correctif, en assurer le suivi, la coordination et la mesure de la performance;
- Fournir aux contremaîtres les indicateurs de performances qui auront été établis par l'équipe de gestion;
- Remplacer les contremaîtres et surintendants dans leurs fonctions au besoin;
- Recevoir différents types de demandes reliées à des travaux d'entretien, d'amélioration ou de modification des équipements mobiles et/ou stationnaires;
- Planifier et coordonner les activités SST avec les contremaîtres d'atelier;
- Nous avons une équipe de 32 mécaniciens de service et 4 contremaîtres travaillant sur deux horaires. (Jour et soir);
- J'ai commencé mon nouveau rôle dans la deuxième semaine de Décembre 2020.

## **EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES (SUITE)**

### **Planificateur de service division PTS / 2020 à 2020**

Atlas Copco Power Technique Canada / Varennes

- Recevoir et gérer les appels des clients, identifier leurs besoins et/ou les problèmes potentiel et prendre les mesures appropriées ;
- Ouvrir les bons de travail et prendre toutes autres mesures administratives nécessaires pour permettre aux techniciens de service d'exécuter les travaux de maintenance, de réparation ou bien d'actions correctives ;
- Planifier et déployer les appels de service, les travaux de réparation ainsi que les maintenances en collaboration avec le Directeur des opérations de la succursale ;
- Sélectionner les techniciens de service par qualifications et répartir les bons de travail en conséquence ;
- Vérifier que les orientations, les tests de dépistage de drogues, ainsi que les formations des techniciens de service sont à jour, et les cédulés au besoin ;
- Aviser les techniciens de service de toute information nécessaire ;
- Recevoir et procéder toutes les demandes de garanties (Réclamation au Bureau-Chef en Belgique ou avec les manufacturiers);
- Préparer les pièces requises, s'assurer qu'elles sont commandées et expédiées à la date requise ;
- Commander toutes pièces de rechange pour les unités non-Atlas Copco, le cas échéant ;
- Émettre les bons d'achat des pièces et/ou de services à certains fournisseurs d'Atlas Copco ;
- Contrôler et surveiller le coût des travaux effectués par le département de service ;
- Recevoir et traiter professionnellement les plaintes des clients ;
- Responsable de remplir de façon précise et systématique de tous les documents requis ;
- De Février 2020 à Octobre 2020.

### **Représentant au service à la clientèle bilingue division PTS/ 2019 à 2020**

Atlas Copco Power Technique Canada / Varennes

- Recevoir et gérer les appels ainsi que les courriels des clients ;
- Aider les clients à trouver les références dans les livres de pièces, dans les bases de données en ligne et s'assurer qu'ils sont exposés à la gamme complète des produits ;
- Reconnaître et répondre aux besoins des clients, identifier les possibilités de promouvoir et de fournir des conseils sur les produits et services ;
- Préparer les devis et les soumissions pour les pièces demandées ;
- De manière proactive faire le suivi auprès des clients pour les devis, soumissions et demande de pièces en cours ;
- Traiter les commandes des clients, des techniciens de service et des représentants ;
- Recevoir et procéder toutes les demandes de garanties (Réclamation au Bureau-Chef en Belgique ou avec les manufacturiers);
- Affecter l'inventaire, entrez les informations relatives à la commande, imprimez les bordereaux pour le Department d'expédition ;
- Suivi des commandes en souffrance ;
- Traiter et résoudre les problèmes des clients avec courtoisie et professionnalisme ;
- Ce poste était temporaire pour un remplacement de congé de maternité pour un an ;
- De Mars 2019 à Février 2020.

### **Planificateur de service division CTS / 2016 à 2019**

Atlas Copco Compresseurs Canada / Edmonton & Ville Saint-Laurent

- Recevoir et gérer les appels des clients, identifier leurs besoins et/ou les problèmes potentiel et prendre les mesures appropriées ;
- Ouvrir les bons de travail et prendre toutes autres mesures administratives nécessaires pour permettre aux techniciens de service d'exécuter les travaux de maintenance, de réparation ou bien d'actions correctives ;
- Planifier et déployer les appels de service, les travaux de réparation ainsi que les maintenances en collaboration avec le Directeur des opérations de la succursale ;
- Sélectionner les techniciens de service par qualifications et répartir les bons de travail en conséquence ;
- Vérifier que les orientations, les tests de dépistage de drogues, ainsi que les formations des techniciens de service sont à jour, et les cédulés au besoin ;
- Aviser les techniciens de service de toute information nécessaire ;
- Recevoir et procéder toutes les demandes de garanties (Réclamation au Bureau-Chef en Belgique ou avec les manufacturiers);
- Préparer les pièces requises, s'assurer qu'elles sont commandées et expédiées à la date requise ;
- Commander toutes pièces de rechange pour les unités non-Atlas Copco, le cas échéant ;
- Émettre les bons d'achat des pièces et/ou de services à certains fournisseurs d'Atlas Copco ;
- Contrôler et surveiller le coût des travaux effectués par le département de service ;
- Recevoir et traiter professionnellement les plaintes des clients ;
- Responsable de remplir de façon précise et systématique de tous les documents requis ;
- Pendant 2 ans en Alberta de Février 2016 à Avril 2018 et au Québec de Mai 2018 à Mars 2019.

## **EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES (SUITE)**

### **Représentant aux ventes interne division CTS / 2012 à 2016**

Atlas Copco Compresseurs Canada / D.D.O.

- Soumissionner les maintenances préventives, réparations recommandées et les démarrages d'équipements ;
- Envoyer aux clients les coûts finaux de nos travaux de type Temps et Matériel ;
- Envoyer les rappels de renouvellement des plans de service;
- Modifier les contrats de service existants versus les heures de fonctionnement des compresseurs;
- Supporter l'équipe de Représentants Technico-Commercial (5 représentants MB-SK-AB & CB) de l'ouest Canadien;
- Remplacer les RTC depuis le Bureau Chef lorsqu'ils sont en congés, vacances ou dans un territoire vacant;
- Construire des nouveaux contrats de service à des fins de comparaison avec les anciens;
- Construire des relations afin de fournir un excellent service à la clientèle et la répétition des affaires ;
- Agir de manière proactive pour créer des opportunités d'affaires pour des comptes déjà existants;
- Développer une plateforme pour les soumissions des reconditionnements de machines;
- De Juillet 2012 à Février 2016.
- 

### **Représentant aux ventes Interne & Responsable du département de service / 2007 à 2012**

Distribution Industrielle DMC / Laval

- Effectue ventes/achats et soumissions de tous produits industriels requis;
- Responsable du Département de Service (Outils Pneumatique., Électrique, Hydraulique & Électronique);
- Recevoir et procéder toutes les demandes de garanties (Réclamation aux Manufacturiers);
- Facturation, crédit aux comptes clients pour les Départements des Ventes et du Service.

### **Technicien de service, assistant-gérant de service & gérant de service / 2001 – 2007**

Servident ou Ash Temple / Ville St-Laurent

- Gestion du personnel (14x) et répartir le travail aux techniciens;
- Responsable du Département des pièces et de service;
- Responsable de tous les contrats de service;
- Responsable de tous les appels téléphoniques entrants au Département des pièces et de service;
- Facturation, crédits aux comptes clients pour les Départements des pièces et de service;
- Apporter un soutien et/ou un support technique au téléphone;
- Recevoir et procéder toutes les demandes de garanties (Réclamation aux Manufacturiers);
- Faire l'entretien, la réparation et l'installation d'équipement de dentisterie;
- Technicien de service de 2001 à 2003, assistant-gérant de 2003 à 2005 et gérant de service de 2005 à 2007.

### **Chef d'équipe département expédition/réception et opérateur de refendeuse / 1990 - 2000**

M & R Plastiques Inc. / Laval

- Gestion du personnel (6X) et préparation des documents nécessaires au transport;
- Manipuler les marchandises avec des chariots élévateurs et était le formateur cariste;
- Préparation et vérification des commandes;
- Production de plastique (Style feuille) en rouleau sur une refendeuse;
- Opérateur de refendeuse de 1990 à 1995 et chef-d'équipe expédition/réception 1995 à 2000.
- 

## **FORMATION**

### **D.E.P. Technicien de Service (Mécanique, Électrique & Électronique)**

École l'Émergence Deux-Montagnes, QC - 2001

- Cours de secouriste, Forma-Soin
- Formation **Cariste** (conducteur de chariots élévateurs)
- Formation **S.I.M.D.U.T.** (Système d'identification de matières dangereuses en milieu de travail)
- Formation et implantation des normes ISO 9002

## **LANGUE**

- Bilingue : Français et anglais ; Bonne maîtrise, parlé et écrit

**\*Références fournies sur demande.**