

Fonction :

GESTIONNAIRE DE RECOUVREMENT AMIABLE

Positionnement :

Directeur KINTO France SAS
Responsable Département Finance et Risques
Chef de Service Recouvrement
Chef de Groupe Recouvrement Amiable
Gestionnaire de Recouvrement Amiable

Définition :

- Rattaché(e) au Chef de groupe recouvrement amiable, il / elle a la charge de la gestion des clients en situation d'impayés.

Missions et Activités :

- 1. Gérer le recouvrement amiable des créances confiées**
 - Effectuer les relances écrites et téléphoniques
 - Encaisser les impayés par carte bancaire
 - Réorienter et / ou transférer les demandes litigieuses vers le service relation clients
 - Veiller au respect des engagements de règlements
 - S'assurer du bon lettrage des règlements et/ ou avoirs
- 2. Privilégier la gestion de la relation clients**
 - S'assurer du bon traitement des litiges transférés au service clients
 - Etablir une relation de confiance avec les clients en difficulté
 - Identifier les opportunités d'encaissements
- 3. Organiser les relances des dossiers confiés**
 - Relancer dans les délais les dossiers de son périmètre
 - Mettre à jour l'agenda des relances et informer dès déviation
- 4. Respecter les procédures de son Département**
 - Connaitre et maîtriser les procédures du Département et de l'entreprise
 - Mettre à jour et créer les modes opératoires de son Département et de l'entreprise
 - S'assurer de la conformité des opérations menées dans son Département
- 5. Participer à la démarche d'amélioration continue (Toyota Way et groupes Kaizen)**

Compétences :**Savoir-faire / Compétences techniques**

- Gestion du conflit
- Aptitude à la négociation
- Maîtriser les procédures de recouvrement (civile et commerciale)
- Bonne connaissance en droit commercial
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Maîtrise Pack Office (Excel, Word, PowerPoint)
- La maîtrise de l'Anglais est un plus

Savoir-Être / Qualités personnelles

- Aptitude à travailler en équipe
- Force de proposition et curiosité
- Persévérance et sens de l'effort
- Communication efficace à l'écrit et à l'oral
- Respect des autres
- Rigueur (respect des délais), organisation et méthode
- Adaptation et souplesse

Interactions :

- Clients, Concessionnaires
- Services de Kinto France : Service Relation Clients, Remarketing, Risque, Comptabilité
- Prestataires externes
- Intermédiaires juridiques (avocats, huissiers, mandataires, ...)

KINTO