

REF:	NHW 01-0916	CDI	Date de Parution	04 Septembre 2016
LOCALISATION	93 Saint Denis			
TITRE	Conseiller Client Recouvrement H/F			

Définition et environnement

Au sein de la plateforme recouvrement, il exerce une activité de recouvrement amiable consistant à mettre en place des solutions adaptées aux clients présentant des difficultés financières.

Description des activités principales

- Gérer un portefeuille de dossiers clients ;
- Mettre à jour et actualiser les dossiers clients grâce à l'utilisation d'un outil de recouvrement mis à sa disposition ;
- Mettre en place des solutions permettant au client d'apurer ses impayés ;
- Rechercher la connaissance complète et fiable du client pour mieux cibler la proposition faite, au regard de ses besoins et de sa capacité financière ;
- Participer aux réalisations des objectifs du service ;
- Participer à la prévention du surendettement ;
- Contribuer à la sécurité des opérations en respectant les procédures internes et les règles de sécurité ;
- Alerter sa hiérarchie sur toutes les anomalies ou dysfonctionnements constatés.

Compétences Requises

- Maîtrise de l'activité du crédit à la consommation : produits, services, réglementation ;
- Maîtrise des procédures et des processus internes ;
- Maîtrise de l'outil informatique lié à l'activité ;
- Savoir-faire en matière de négociation commerciale.

Aptitudes et Qualités Requises

- Sens du service client ;
- Aisance au téléphone et goût des contacts relationnels ;
- Sens de la négociation téléphonique ;
- Rapidité et rigueur d'exécution ;
- Esprit d'équipe ;
- Capacité d'analyse du risque.

Responsabilités, Autonomie

- Rattaché au Superviseur Recouvrement, il est investi de l'autorité nécessaire qui lui permet d'engager la Société dans sa relation avec le client, ceci dans la limite des règles fixées par l'outil de recouvrement.

Relations Internes

- Tous les autres services de La Banque Postale Financement (LBPF).

Relations Externes

- Les clients particuliers,
- Le Réseau Banque Postale,
- Franfinance,
- Les autres prestataires,
- Des organismes divers.