

Chargé(e) de clientèle (Recouvrement)

**Agent(e) de recouvrement, Gestionnaire de recouvrement,
Chargé(e) de recouvrement, de créance**

Code Rome : M1203 - Comptabilité



DESCRIPTION DU MÉTIER

Vous examinez les situations des clients débiteurs et prenez contact avec eux afin de mettre en place une solution de recouvrement amiable de la créance, en lien avec l'équipe commerciale le cas échéant. L'étendue de vos fonctions peut varier en fonction de la présence d'un responsable de recouvrement (ou responsable credit manager) au sein de l'entreprise.

POSITIONNEMENT DANS L'ENTREPRISE

Vous travaillez au sein du service financier ou comptable, sous la supervision du (de la) Responsable de recouvrement. Vous travaillez en collaboration avec d'autres services de l'entreprise (notamment le service commercial, d'administration des ventes. Vous intervenez auprès de clients professionnels pour les relances de paiement.

VOIES D'ACCÈS



Une certification de niveau 4 ou de niveau 5 dans le domaine de la comptabilité, de la gestion ou en droit est souhaitée. Une expérience professionnelle dans le domaine du recouvrement, de la gestion ou de la comptabilité est souhaitée.

ACTIVITÉS

COMPÉTENCES

Etude du dossier d'un client débiteur

Analyser le dossier et la situation d'un client dans le cadre d'une activité de recouvrement

Organisation de son activité de recouvrement

Organiser son activité et préparer des démarches de recouvrement amiable dans le respect des procédures et des consignes

Négociations écrites et téléphoniques dans le cadre d'une procédure de recouvrement amiable

Mettre en œuvre les démarches de recouvrement amiable dans le respect des instructions du responsable hiérarchique ou de la direction

Suivi des dossiers de recouvrement

Réaliser le suivi des accords amiables conclus avec les clients débiteurs dans le respect des consignes et des procédures en vigueur

Suivi et traçabilité de son activité de recouvrement

Réaliser le suivi et assurer la traçabilité de son activité de recouvrement amiable

Préparation et suivi d'un dossier dans le cadre d'un contentieux judiciaire

Identifier, transmettre et suivre les dossiers devant faire l'objet d'une démarche judiciaire

CONDITIONS D'EXERCICE

- Travail en équipe
- Télétravail possible

VARIABILITÉ DU MÉTIER

Selon l'organisation de l'entreprise le (la) Chargé(e) de clientèle peut être spécialisé(e) par type de client, zone géographique, et exercer plusieurs missions (Relance, facturation, suivi comptable). L'étendue de ses fonctions peut varier en fonction de la présence d'un(e) responsable de recouvrement (ou responsable credit manager) au sein de l'entreprise.

ÉVOLUTIONS RÉCENTES DU MÉTIER

Le métier est marqué par :

- Une digitalisation accrue des outils de travail (CRM, ERP, plateformes de recouvrement, suivi des créances...)
- La nécessaire actualisation permanente sur la réglementation en matière de procédures judiciaires (injonction, référé, saisie...)
- Le développement d'actions de prévention (visant à anticiper et prévenir les impayés)
- Une « humanisation » et personnalisation des relations avec les clients pour préserver la relation commerciale

PASSERELLES ENVISAGEABLES

Vous pouvez évoluer à long terme vers le métier de Comptable unique.

RESSOURCES TRANSVERSES

Ressources cognitives

Analyse et synthèse de l'information	● ● ○ ○
Résolution de problèmes	● ○ ○ ○
Autonomie	● ● ○ ○
Innovation	● ○ ○ ○
Apprentissage et actualisation des compétences	● ● ○ ○

Ressources sociales et relationnelles

Communication orale	● ● ● ○
Communication écrite	● ● ○ ○
Orientation client	● ● ○ ○
Travail en équipe	● ● ○ ○
Influence et persuasion	● ● ○ ○
Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates	● ● ○ ○

Ressources personnelles

Persévérance	● ● ○ ○
Traitement de situations sources de tension	● ● ○ ○
Adaptabilité / réactivité / proactivité	● ● ○ ○
Rigueur et fiabilité	● ● ○ ○
Prise d'initiative / gestion des aléas	● ● ○ ○

Ressources personnelles

Ressources manuelles et pratiques	○ ○ ○ ○
-----------------------------------	---------