

Fonction :

## GESTIONNAIRE DE RECOUVREMENT

Positionnement :



Définition :

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

Missions et Activités :

### 1. Gérer la phase de recouvrement amiable des créances

Cette période s'étend sur les 45 jours qui suivent l'apparition d'un impayé non régularisé.

- Cette période amiable comprend 2 phases :
  - une phase automatisée de J à J+15 de représentations automatiques du loyer
  - une phase interactive de J+16 à J+45 avec relances écrites et téléphoniques régulières en privilégiant la satisfaction client par une adaptation du discours aux différents types de clientèles
- Veiller au respect des engagements pris par les clients

### 2. Assurer une relation avec notre prestataire externe en charge du précontentieux et contentieux

- **Organisation du transfert des dossiers**
  - Sélection des dossiers éligibles et présentation en comité pour statuer sur la transmission (dossiers avec phase amiable dépassée, procédures collectives, suspicions de fraudes, ...)
  - Transmission des dossiers au prestataire
- **Suivi des dossiers confiés au prestataire**
  - Être le référent du prestataire pour le suivi des dossiers confiés
  - Points bimensuels avec le prestataire pour statuer sur les actions à mettre en place (Réaménagement, Protocole d'accord de règlement, reprise amiable de véhicules, demande ordonnance pour saisie appréhension, injonction de payer, ...)
  - Suivre et remonter les informations sur les dossiers en gestion en temps réel

### 3. Gérer en interne des dossiers en recouvrement

- Suivi des dossiers avec les Service Relation Client et Risque (régularisation, abandons de créances, passage en perte/irrecouvrables, ...)
- Suivi des récupérations et reventes de véhicules avec les Service Remarketing et Risque

**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)**

- Participer aux KAIZEN du service Recouvrement et des autres départements à leur demande
- Travailler quotidiennement au sein des valeurs du TOYOTA Way (Challenge, Kaizen, Genchi Genbutsu, Respect, Travail d'équipe)

**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, ...)