

## E-Salon [www.clesdelemploi.fr](http://www.clesdelemploi.fr)

### Les Clés de l'Emploi et de l'Alternance

Du 6 au 10 avril 2020



|                           |   |                |                |
|---------------------------|---|----------------|----------------|
| Entreprise :              | WEBHELP                                     |                |                |
| Intitulé du poste (H/F) : | Chargé de recouvrement H/F                  |                |                |
| Type de contrat :         | CDD de 6 mois (renouvelable et/ou CDisable) |                |                |
| Localisation :            | TOURCOING (59)                              | Rémunération : | smic+variables |

#### Descriptif de la mission :

Nous recherchons nos futurs collaborateurs h/f talentueux, dotés d'un sens du service client irréprochable, pour gérer et négocier des solutions amiables de règlement avec les clients, en mode multicanal (appels entrants et sortants, emails et courriers).

Vous identifiez et négociez les solutions amiables de règlement avec des clients par le biais de relances personnalisées.

Vous recouvrez les mensualités impayées et développez une relation de confiance avec les clients.

Vous répondez aux demandes des clients pour toute question relevant du recouvrement.

Vous alertez sur les situations de risque client ou de fraude.

A l'écoute, vous vous adaptez à chaque situation pour recouvrir les sommes dues, avec une exigence de qualité et de suivi. Doté(e) d'une aisance relationnelle, vous développez une relation de confiance et de service pour répondre aux différentes demandes à distance relevant du recouvrement.

D'un regard avisé, vous êtes capable d'identifier des situations dites « à risques ».

Une formation est prévue dès votre intégration. Le télétravail est possible sur ce type de poste.

Perspectives d'évolution de carrière vers des postes de Superviseurs (Managers), Formateurs, etc.

#### Prérequis :

Vous avez de l'expérience et/ou des connaissances en matière de crédits à la consommation des particuliers ? Vous aimez les défis propres au développement d'une relation de confiance ? Vous appréciez rendre service et être utile pour trouver des solutions amiables ? On vous appréciera aussi bienveillant(e), empathique, curieux/se et dynamique ! Un bon esprit d'équipe, un goût certain pour les défis et les challenges vous seront utiles au quotidien ! Vous faites preuve d'une bonne expression orale et écrite, de capacité d'adaptation et d'exemplarité. Vous maîtrisez les bases de l'informatique afin de manipuler aisément nos outils (gestion basique de plusieurs fenêtres simultanément).

#### Informations complémentaires :

Contrats au choix à 35h ou 37h hebdomadaires. Amplitude horaire en fonction de l'activité : du Lundi au Vendredi / quelques Samedis travaillés (octroi d'un jour off dans la semaine) ; Horaires 09h00 à 19h30. Annualisation du temps de travail. - Salaire fixe + Primes variables sur objectifs + « cadeaux challenges » Cadre de travail très agréable avec salle de pause, salle de repos, et bientôt salle de jeux et de sport.