

**D1422**

# CHARGÉ / CHARGÉE DE RECOUVREMENT DE CRÉANCES

## Autres emplois décrits

- Recouvreur / Recouvreuse de créances

## Définition

Le chargé de recouvrement de créances joue un rôle crucial dans la gestion financière en veillant à ce que les créances soient payées dans les délais impartis.

- Gère et suit les dossiers de recouvrement des créances clients
- Négocie les modalités de paiement avec les débiteurs
- Assure le suivi des paiements et relance les clients en retard
- Rédige des rapports de suivi et d'activité pour la direction
- Peut initier des procédures judiciaires en cas de non-paiement
- Collabore avec les services comptables pour ajuster les écritures et les provisions

## Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 à Bac+5 dans le domaine de la gestion des entreprises, de la comptabilité ou de la relation client.

### Certifications et diplômes :

- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- DUT techniques de commercialisation
- Licence pro mention management et gestion des organisations
- Licence pro mention gestion et développement des organisations, des services sportifs et de loisirs
- Licence pro mention gestion des organisations agricoles et agroalimentaires
- Licence pro mention management des activités commerciales
- Licence pro mention gestion des organisations de l'économie sociale et solidaire
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente

# Compétences

## Savoir-faire

---

### Savoir-faire principaux

#### Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Analyser les comptes clients pour identifier les créances en retard ou impayées
- Assurer la relation client : suivi commercial, gestion des incidents (échanges, retours, avoirs), relance pour recouvrement
- Traiter les demandes de délais de paiement
- Enregistrer les paiements dans les systèmes de gestion
- Appliquer la législation et la réglementation en vigueur
- Initier si nécessaire des procédures judiciaires en coordination avec le service juridique
- Surveiller les procédures de recouvrement

#### Développement économique

- Etablir le contact avec les débiteurs et les relancer si besoin
- Collaborer avec d'autres départements pour optimiser les procédures

#### Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Négocier des délais de paiement ou des plans de remboursement
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles

### Savoir-faire secondaires

#### Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Renseigner des supports de suivi d'activité
- Traiter des dossiers de contentieux
- Gérer des réclamations et litiges
- Mettre en place et suivre les procédures de recouvrement en cas de non-paiement
- Définir des modalités de paiement adaptées
- Evaluer les risques financiers des dossiers de recouvrement

#### Développement économique

- Proposer des solutions adaptées à la situation financière du débiteur

## **Coopération, Organisation et Développement de ses compétences**

- Convaincre, négocier
- Créer une relation de confiance

## **Management, Social, Soins**

- Conseiller, accompagner une personne

## **Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies**

- Mettre à jour un dossier, une base de données

Transition numérique

# Savoir-être professionnels

---

- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve de persévérance
- Avoir l'esprit d'équipe

# Savoirs

---

## **Techniques professionnelles**

- Techniques commerciales
- Techniques de persuasion
- Techniques de reporting
- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Techniques de gestion de conflits
- Capacité d'adaptation

Transition numérique

## **Domaines d'expertise**

- Argumentation commerciale
- Logiciel de gestion clients
- Bureautique et outils collaboratifs
- Comptabilité générale
- Logiciels de gestion de recouvrement

Transition numérique

Transition numérique

## Normes et procédés

- Procédures de recouvrement de créances
- Réglementation des délais de paiement
- Procédures judiciaires
- Réglementation des procédures de recouvrement
- Gestion financière
- Analyse de données financières

## Contextes de travail

---



### Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public



### Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité



### Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public



### Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
- Organisme public

## Secteurs d'activité

- Activités juridiques et comptables