

IDENTIFICATION DU POSTE/GENERALITES

Fonction	Responsable Recouvrement des créances	
Direction	Expérience Client	
Département	Lettrage et Recouvrement des clients Entreprises	
Service		
Position dans l'organigramme	Hiérarchique N+1	Chef de département Lettrage et Recouvrement des clients Entreprises
	Sous sa responsabilité N-1	Agent de recouvrement

OBJECTIFS DU POSTE (MISSION)

- Contribuer à la performance SMQ de la direction sur les indicateurs du recouvrement et de la réconciliation des comptes
- Organiser les portefeuilles clients, planifier les visites et assurer l'exécution des plans de paiement
- Aider l'entreprise à réduire le volume des créances ouvertes et minimiser le risque d'en augmenter
- Prévenir les résiliations des clients Entreprises en assurant le suivi au quotidien

ACTIVITES/TÂCHES A ACCOMPLIR

<p style="text-align: center;"><u>Activité 1</u></p> <p>Connaissance du secteur Telecom en général et du segment B2B (TPE, PME, Grands comptes, Organisations) en particulier</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance générale les conditions générales d'un contrat commercial, relation d'affaires entre deux personnes morales • Capacité à faire des analyses sur les données financières comme la facturation, les encaissements, les ajustements, etc. • Connaissance générale sur le circuit des ventes B2B, l'avant-ventes (prospection, bon de commande) et l'après-ventes (facturation, paiement, réclamation, paiement) • Apporter sa contribution dans la mise à jour de la base des données clientèle (point focal, contact, adresse, etc.)
<p style="text-align: center;"><u>Activité 2</u></p> <p>Notions commerciales, finances et techniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les commerciaux B2B dans l'appréciation de la solvabilité d'un client lors de l'acquisition partant de la base des données (facturation, aging balance) • Développer les capacités pour la gestion du portefeuille clients au quotidien en incluant tous les aspects commerciaux (service client, ventes, marketing, etc.) • Suivre l'exécution des paiements jusqu'à l'effectivité dans les comptes de la société • Maîtriser les produits et services tant GSM que non GSM (Digital, VAS)
<p style="text-align: center;"><u>Activité 3</u></p> <p>Planification, organisation, technique des négociations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier et organiser les activités de réconciliation des comptes avec les clients • Faire des projections hebdomadaires et mensuelles pour réaliser l'objectif assigné à l'équipe • Coordonner la gestion des courriers, la documentation des échanges avec les clients ainsi que l'archivage des dossiers importants dans le répertoire partagé (G-drive) • Participer et superviser les différentes réunions en interne et quelques fois en externe avec les clients

Activité 4	
Gestion d'une équipe et suivi de l'exécution des tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner l'équipe dans l'exécution de la stratégie mise en place au sein de la direction et du département • Organiser la gouvernance du service, planifier et monitorer la performance journalière, hebdomadaire et mensuelle • Encadrer efficacement les activités opérationnelles au sein du service • Avoir un leadership qui pousse la performance tant collective et qu'individuelle

PRINCIPAUX CONTACTS	
Internes	<ul style="list-style-type: none"> • Commercial B2B (gestionnaires des comptes, facturation, reporting) • Finance/Trésorerie (reporting, opérations bancaires) • Finance/Comptabilité (clients, fournisseurs, processus & reporting) • Expérience Client (agents de recouvrement, back office/1999)
Externes	<ul style="list-style-type: none"> • Clients Entreprises • Gestionnaires des comptes ORDC/B2B côté Banques • Orange Business Service (branche commerciale en international) • Partenaires telcos dans le cadre de l'Interconnexion et Wholesale

COMPETENCES	
Savoirs	<ul style="list-style-type: none"> • Bac +3 (minimum) en Administration des affaires, Relation publique ou Informatique de gestion • Très bonne connaissance de l'environnement B2B formel (TPE, PME, Grands comptes, Organisations) • Bonne maîtrise des outils informatiques (Outlook, Excel, Word) et des applications professionnelles qui sont utilisés dans le Telecom en particulier (Oracle, Kaabu, CRM, Zsmart, MyPos) • Niveau élevé dans la maîtrise de la langue française (écrit et parlé) et un niveau acceptable en anglais (écrit et parlé)
Savoir-Etre	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité, flexibilité et régularité • Leadership, capacité à négocier et à convaincre • Esprit d'équipe, coopération • Proactivité, prise d'initiative • Intégrité, discrétion • Sens élevé de la gestion du temps, de la planification et de l'organisation de réunions, visites, séances de travail avec différents intervenants dans le processus de paiement • Relationnel très avancé avec un carnet d'adresses sur les grands comptes • Capacité d'adaptation même sous les conditions de stress

AIRE DE MOBILITE	
Poste précédent	Agent Recouvrement
Evolutions Possibles	Chef de département Lettrage et Recouvrement



Nom et prénom de l'agent	
Signature de l'agent	
Nom et prénom du supérieur hiérarchique	
Signature du supérieur hiérarchique	