

DATA OFFICER
Réseau IDRAC – Campus HEP Lyon
CDI – 4/5^{ème}
Date limite de candidature : 4/12/18

MISSIONS

Participer à la gouvernance et l'utilisation des données.

Data admissions

Relation avec E-testing ;
Organiser la collecte d'informations auprès des Campus ;
Faire valider les PV (18 délibérations Bachelor, Bac+4/5, PGE et partenaires) ;
Etablir la compilation des PV pour les jurys (une semaine par jury) ;
Organiser les jurys (réservation des salles, convocations, invitations rectorat/président ...) ;
Collaborer avec la direction du développement sur le classeur qualité admission.

Data Alumni

Participer à l'organisation de la collecte d'information ;
Renseigner les cases manquantes pour chaque ligne alumni (phoning, recherche réseaux sociaux ...) ;
Mettre à jour le fichier réseau IDRAC sur les alumni.

Autres Data

Compilation des informations liées au CP, aux entreprises et aux étudiants internes ;
Saisie des informations sur la BDD.

PROFIL

De formation Bac + 5 Sciences de Gestion / Ecole de Commerce

- Expérience souhaitée dans l'analyse statistique
- Connaitre les nouvelles technologies pédagogiques ;
- Capacité à gérer les priorités et à s'adapter à des variations du rythme de travail ;
- Savoir travailler en équipe ;
- Qualités rédactionnelles ;
- Maîtrise des logiciels métiers ;
- Pratique de l'anglais (TOEIC 700 selon réseau) ;
- Qualités humaines et relationnelles ;
- Forte implication et disponibilité ;
- Adaptabilité pour gérer les imprévus ;
- Esprit d'analyse/ de synthèse ;
- Rigueur, organisation, autonomie ;
- Capacité à planifier les tâches et à prioriser ;
- Diplomatie et fermeté ;
- Etre exemplaire ;
- Esprit d'équipe.

CHARGÉE DE RECouvreMENT RESEAU

Réseau IDRAC – Campus HEP Lyon

CDI – Temps plein

Date limite de candidature : 5/12/18

Effectuer, pour le périmètre attribué, le recouvrement, amiable ou judiciaire, des créances en vue de réduire les encours clients et d'optimiser la trésorerie de l'entreprise.

MISSIONS

Recouvrer les créances dans le respect de la procédure interne de Recouvrement

- Identifier les litiges commerciaux à partir du fichier de suivi clients/base de données, les entreprises ou les personnes qui ont des retards de paiements (en ayant préalablement vérifié que le cycle de relances a bien été effectué) ;
- Contacter ou rencontrer les débiteurs pour obtenir le paiement intégral de la dette ou à défaut négocier des accords de paiements échelonnés ;
- Recueillir les arguments des débiteurs sur les causes de l'impayé (problèmes financiers, situation personnelle et professionnelle...);
- Convenir, avec le débiteur d'un plan de remboursement intégral ou échelonné, de la dette en le persuadant de l'intérêt d'un règlement à l'amiable ;
- Suivre régulièrement les encaissements selon l'échéancier convenu et prendre à nouveau contact avec le débiteur en cas d'impayé tout en préservant la relation client ;
- Ouvrir un dossier contentieux pour engager des procédures juridiques via huissier à l'encontre des débiteurs ;
- Comptabiliser les règlements provenant des cabinets de contentieux (remise bancaire en lien avec le service comptabilité...);
- Mettre à jour le fichier de suivi client/base de données ;
- Organiser l'archivage selon la procédure mise en place.

PROFIL

Expérience : 2 ans dans un poste similaire ou poste antérieur de commercial

Maîtrise des outils bureautiques : word et excel ;

Connaissances en comptabilité ;

Connaissance des techniques de recouvrement ;

Connaissance juridiques des procédures d'exécution ;

Capacité à aborder et convaincre un débiteur, pour engager avec lui une discussion efficace sur sa situation financière ;

Savoir faire preuve d'empathie envers le débiteur afin de nouer des relations de confiance avec lui ;

Etre capable de communiquer avec tact sur des sujets sensibles auprès du débiteur pour obtenir les informations désirées et/ou atteindre l'objectif de recouvrement fixé ;

Savoir écouter et observer et tenir compte des contraintes des interlocuteurs débiteurs dans le montage du plan de remboursement ;

Maîtriser la conduite d'entretien et les situations conflictuelles ;

Conduire un entretien au téléphone ou en vis-à-vis sur des sujets sensibles (argent, budget) et dans un contexte parfois difficile ;

Savoir négocier, avec fermeté et politesse, en s'adaptant à son interlocuteur, un plan de remboursement qui sera tenu dans la durée.

Diplomatie et fermeté ;

Organisation ;

Sens de l'écoute et négociation ;

Empathie, ouverture d'esprit et discrétion ;

Capacité d'écoute et d'observation ;

Adaptation et recherche de compromis ;

Fermeté et courtoisie ;

Gestion de ses émotions ;

Esprit de synthèse.

Assistant(e) Pièces de Rechange et SAV

- Renseigner les clients par téléphone sur leurs demandes en pièces de rechange (état du stock, suivi des commandes, tarifs et délais de livraison),
- Rédiger des devis, saisir les commandes, les factures et les avoirs le cas échéant,
- Alerter le responsable du développement commercial et celui du Service Technique/Logistique sur les cas particuliers,
- Proposer avec l'accord de la hiérarchie des solutions alternatives dans le cas de délais trop longs ou d'indisponibilité de certaines pièces et informer les services concernés,
- Gérer les litiges en tout genre en collaboration avec les différents partenaires et collaborateurs,
- Participer activement à l'élaboration d'offres promotionnelles,
- Aider au recouvrement des impayés,

Vous êtes le vecteur des valeurs de notre marque qui se positionne sur le marché premium. Poste évolutif selon le profil du candidat dans la fonction Responsable du département pièce de rechange.

Profil : De formation Bac +2 minimum, vous justifiez d'une expérience de minimum 2 ans dans un domaine similaire (poids lourds, engins TP, engins agricoles, mécanique). Vous avez le sens du service clients et vous aimez travailler au sein d'une petite structure. Vous avez une aisance relationnelle en particulier au téléphone qui vous permet d'accueillir et de convaincre une clientèle B to B. Votre autonomie et votre dynamisme vous permettent d'être performant à ce poste. L'italien est idéal pour cette position afin de pouvoir communiquer avec notre siège social en Italie ou l'anglais.



606 avenue du 8 mai 1945

69300 CALUIRE

Tél. 09 62 06 22 10

Tél. 04 78 08 97 19

Nous recherchons des personnes souhaitant travailler quelques heures ou à temps complet auprès de personnes âgées, fragilisées ou handicapées. L'association intervient sur les secteurs de Caluire et de Sathonay-Camp. Missions : entretien du logement et du linge, courses...