

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.

ASSISTANT(E) DE DIRECTION

CDD 8 mois

Temps plein

Date limite candidature 7/12

Etre l'interface privilégiée avec les interlocuteurs internes(départements/services de l'établissement ou directeurs des différents camps du réseau) et externes de l'établissement ou du réseau ; Travailler en synergie, en support et en appui administratif de l'ensemble des responsables de département ou de services de l'établissement ou des directeurs des établissements du réseau ; Coordonner et faciliter la circulation d'informations entre le Directeur et les collaborateurs de l'établissement ou du réseau ; Assurer la gestion administrative et logistique quotidienne de la direction d'établissement ou de réseau .

Assurer la gestion générale administrative et logistique du directeur d'établissement ou de réseau:

Secrétariat administratif :

- Traiter le courrier du service et les courriels (réception, réponse, transmission)
 - Gérer le ou les agenda(s) du directeur et qualifier les appels (filtrage, etc.) - rappeler les actions prioritaires à entreprendre;
 - Archiver et classer les documents, les dossiers... (papier et électronique);
 - Mise à jour le répertoire interne ; trombinoscope et organigramme ;
 - Gérer les déplacements de la direction et des autres départements/services de l'établissement ;
 - Planifier/organiser et préparer les réunions (invitations, réservation de salles, agencement, visio conférences OJ ...), conseils d'administration, séminaires et autres événements;
 - Assister ponctuellement à ces réunions;
 - Réaliser des dossiers préparatoires aux réunions ou aux dossiers suivis par la direction :
 - Rédiger les notes, rapports, compte rendus des réunions et en assurer la diffusion ;
- Etablir et suivre les rapports d'activité (Recueillir et analyser des informations, suivre des tableaux de bords, exploiter et alimenter les bases de données) ;
- Introduire dans l'agenda les dates de conseils de discipline
 - Transmettre les notes internes
 - Mettre en place des process (courriers, commandes, demandes de déplacements...);
 - Vérifier et valider les factures fournisseurs et notes de frais

Logistique et services généraux

Maintenance/Sécurité du bâtiment

- Assurer le suivi de la maintenance de matériels (machines à café...);
- Identifier les besoins en matériel (informatiques ou autres) ;
- Gérer les stocks de fournitures, en assurer les commandes
- Gérer les appels d'offres (consommables/ matériels) ;
- S'assurer du bon entretien des locaux

Gestion et suivi administratifs des dossiers académiques :

- Assurer le suivi des dossiers Institutionnels (renouvellement de certifications, visas...) avec les organismes adéquats : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, CNCP
- S'assurer de la réalisation des enquêtes académiques demandée par le MESR (SISE) et le Rectorat (Scolege)
- Procéder au dépôt des dossiers de demandes de renouvellement des habilitations à recevoir des étudiants boursiers d'Etat auprès du Rectorat
- Constituer et suivre les dossiers de demandes de bourse d'honneur, peut participer au jury ;
- Organiser le jury d'attribution des diplômes visés et titres certifiés, au niveau national ;
- Réaliser l'édition des diplômes, au niveau national

- Etre l'interlocuteur identifié pour le réseau auprès des instances académiques : Rectorat, Ministère de l'Enseignement Supérieur, CNCP
- Assurer la mise à jour des fiches répertoires pour les titres certifiés (ajout de centres de préparation, changement d'adresses,...)
- Procéder à la mise à jour des informations relatives aux diplômes visés et publiées dans le Bulletin Officiel
- Suivre les partenariats académiques et le respect des engagements de chaque partenaire

Gestion et suivi administratif des alumni :

- Mettre à jour le fichier des diplômés
- Participer à l'organisation des remises de diplômes (envoi des invitations)
- Adresser les attestations de diplômes
- Effectuer les recherches d'attestation pour les anciens diplômés, en cas de perte

Etre l'interface et le relais du département des ressources humaines:

- Gérer les congés, à partir des demandes relayées par les responsables de département ou de service, les vérifier sur le logiciel de gestion des congés interne et les soumettre au Directeur ;
- Rédaction et gestion des contrats de travail des enseignants, jury et surveillants hors permanents ;
- Préparer et transmettre les éléments variables de payes ;
- Planifier les divers entretiens annuels menés par la direction ;
- Préparer les dossiers de ces entretiens ;
- Commander et Distribuer les tickets restaurants ;
- Selon l'organisation de l'Ecole, diffuser les ouvertures de poste ;
- Selon l'organisation de l'Ecole, organiser les réunions avec les RP/CHSCT
- Préparer la venue (bureau, ordinateur..) et accueillir les nouveaux salariés,

Selon l'organisation de l'établissement ou du réseau, manager l'équipe de l'accueil Organiser et coordonner les informations liées à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement et/ou du réseau et à la communication interne et externe de l'entreprise.

- Coordonner la circulation d'informations auprès autres services ou départements de l'établissement et/ou auprès des écoles du réseau ;
- Organiser et coordonner les informations liées au fonctionnement de la société ;
- Gérer certains dossiers spécifiques (commerciaux, juridiques, relations entre la direction réseau et les directeurs d'établissements ou la direction d'établissement et les responsables de départements de l'établissement, etc.), intervenir sur des aspects organisationnels (réunions, déplacements, ...), et effectuer un suivi dans le cadre d'un reporting à son/ses supérieurs, aux autres collaborateurs...etc ;
- Assurer la communication et l'interface entre la direction et son réseau d'interlocuteurs (autres directions ou services, clients externes, médias, etc.).

Profil

Formation Bac + 2 min (assistantat de direction)

Expérience 3 ans dans un poste similaire polyvalent

- Maîtrise impérative des outils bureautique (pack office)
- Capacité à gérer les priorités et à s'adapter à des variations du rythme de travail
- S'approprier de nouveaux contenus et techniques
- Faire preuve d'adaptation face aux différents publics et aux diverses situations
- Respecter des processus méthodologiques rigoureux
- Se conformer à des procédures administratives et savoir les faire respecter;
- Esprit d'équipe
- Maîtrise de l'anglais

- Excellentes qualités humaines et relationnelles ;
- Expression orale aisée et impeccable ;
- Capacités rédactionnelles parfaites (orthographe, syntaxe, clarté, présentation.. ;
- Capacité d'analyse et de synthèse ;
- Discrétion, grand sens de la confidentialité
- Disponibilité ;
- Adaptabilité pour gérer les imprévus ;
- Pro-activité et réactivité, efficience et efficacité ;
- Anticipation ;
- Rigueur, organisation, autonomie dans la mise en œuvre des tâches prescrites,
- Ponctualité ;
- Diplomatie et fermeté ;
- Réactivité,
- Sens des responsabilités et du service;
- Esprit d'équipe