



\*\*\*\* \*\*\*\*\*  
\*\* \*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*  
Bron (69500)  
\*\* \*\* \*\* \*\* \*\*  
\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## NEGOCIATRICE EN RECOUVREMENT -GESTIONNAIRE LITIGES, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- août 2012 / juin 2018**      **Gestionnaire litiges**  
SW ISSCOM - Direction commerciale  
*Missions : Gestion des dossiers de litiges clients par téléphone  
Détection des causes litigieuses (facturation commerciale, technique...)  
Classification, résolution, diminution des encours clients...  
Gestion des avoirs : saisies des comptes, des avoirs de prix  
Envoi de courriers, courriels divers de refus ou d'acceptation client  
Suivi des dossiers jusqu'à encaissement*
- juin 2008 / avr. 2011**      Chargé de recouvrement - ADECCO GROUPE - Direction financière  
*Missions : Gestion du portefeuille clients grands comptes  
Recouvrement amiable, analyse balance agréée : relances téléphoniques, courriels, fax  
Contrôle et veille des délais de paiement et des déductions des comptes : élaboration de  
tableaux de bord  
Enregistrement et suivi des litiges : collaboration avec les différentes fonctions concernées*
- déc. 2004 / avr. 2008**      **Chargé de recouvrement - BODYCOTTE GROUPE - Direction financière**  
*Missions : Gestion du portefeuille clients grands comptes  
Analyse balance agréée : relances écrites, téléphoniques, courriels (suivi)  
Négociation, gestion de l'encours client et de « bads debts »  
Enquêtes de solvabilité client, recherche et renseignements...  
Identification et suivi des litiges, gestion du contentieux (L.J-RJ...)  
Ecritures bancaires : encaissement, décaissement, rapprochement...  
Collaboration avec les différents services internes et externes réguliers  
Entretien du carnet de relation client*
- sept. 2002 / nov. 2004**      Téléacteurs spécialisé itinérant - COFACE GROUPE  
*Missions : Réception et émission d'appels auprès de particuliers et professionnels  
Analyse des appels, des dossiers et détection des causes de non-paiement  
Identification des causes litigieuses...  
Analyse de la solvabilité client : recherche et renseignements...  
Négociation, mise en place d'échéanciers  
Travaux règlementaires, codification, lettrage*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2000 / juin 2002**      **BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR - Action commerciale Option : alternance en entreprise, pour TEleshopping M 6 Fonction : chargé de relation clientèle, gestionnaire**  
Centre universitaire TEAM - PM E, 60 rue Racine, 69 100 Villeurbanne
- sept. 1999 / juin 2000**      **DEUG LANGUES ÉTRANGÈRES APPLIQUÉES Option : anglais, espagnol - BAC+2**  
Université Lyon III, 6 cours Albert Thomas, 69 008 Lyon
- sept. 1998 / juin 1999**      **BACCALAURÉAT SCIENCES ET TECHNOLOGIES TERTIAIRES Option : Action et Communications Commerciales - BAC**  
Lycée Jean Paul Sartre, 93 avenue François Mitterrand, 69500 Bron

/

**FORMATIONS**

## **COMPETENCES**

---

SAP, AS 400, Access, Excel, PowerPoint, Word

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais** Professionnel

**Espagnol** Professionnel

**Français**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Fitness