

**Naoui M. - Né**  
**75013 Paris**  
**16 ans d'expérience**  
**Réf : 1907301055**

## **Chargé de recouvrement sénior (b to b)**

### **Ma recherche**

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans l'Administration et Juridique.

### **Formations**

---

**1997** : Doctorat à Université de Montréal, Canada  
BAC + 6 : Maîtrise en analyse du discours (DEA)

**1995** : Bac +4 à Université de Montréal, Canada  
BAC + 4 Baccalauréat équivalent : Licence en science de la communication

**1991** : Bac +2 à Ecole PIGIER sur Paris  
Niveau brevet de technicien supérieur action commerciale

### **Expériences professionnelles**

---

#### **07/2014 à ce jour :**

Chargé de recouvrement sénior (B to B) chez Groupe General Electric Capital sur La Défense

- Gestion portefeuille recouvrement Export EMEA (Anglais-Italien-Arabe & Espagnol Lu & Ecrit).
  - Contribution à la diminution du DSO (DMP) : Délai moyen de paiement à 10 de retard.
  - Piloter projet AML à l'export (Lutte anti-blanchiment d'argent). Renseigner piste d'audit, recherche, investigation, vérification et relance téléphonique et par mail à l'export.
  - Communication et échanges d'informations avec le réseau commercial afin d'identifier et prendre à temps les litiges et trouver des solutions.
  - Orientation des actions et la gestion en fonction des objectifs chiffrés (point hebdomadaire individuel et de service sur l'atteinte des résultats mensuels)
  - Gestion des flux d'appels téléphoniques entrants et sortants
  - Gestion active de mon portefeuille en proposant des solutions adaptées au client par des moratoires et en travaillant étroitement avec le service des Risques.
- Coordonner et maîtriser la communication entre les différentes fonctions afin de minimiser les créances douteuses (Crédit, Opération, Vente).

#### **10/2010 - 2014 :**

Chargé de recouvrement chez Metsalitto (b To B)

Plan PSE : Co-implantation du recouvrement en Belgique

Réalisations :

- Maîtrise du risque client
- Validation des ouvertures des comptes
- Validation des déblocages des commandes
- Génération et tenu à jour des balances âgées clients
- Relances téléphoniques et écrites (courriers de relances et mises en demeure).
- La gestion des litiges amiables (constitution du dossier, traitement, investigation et négociation du litige auprès des interlocuteurs concernés, régularisation du litige en accord avec l'administration des ventes et commerciaux).
- Le suivi administratif de dossiers jusqu'à la passation au précontentieux

**06/2009 - 2010 :****Analyste crédit et Recouvrement chez Thomson Telecom Filiale Technicolor**

Au sein de la branche THOMSON TELECOM, en relation directe avec les services contrôle de gestion, comptabilité, ADV et commerciale. Sur un périmètre France et Export, je participe au recouvrement des clients Français et Export.

- Réaliser au quotidien par le biais du logiciel ERP (SAP)
  - Recouvrement et pré recouvrement sur différents types de comptes : TPE, PME, Grands comptes comprenant 600 comptes sur une balance de 90 millions d'euros
  - Relances téléphoniques, par mail, courriers de relance et mises en demeure
  - Participation diminution du DSO
  - La gestion d'un portefeuille clients essentiellement export : création des comptes clients, validation des conditions de paiement, négociation avec les commerciaux.
- Le suivi des encours avec la comptabilité client.
- La gestion des litiges clients en collaboration avec le service ADV et les commerciaux
  - En fonction des cas, effectuer le blocage ou déblocage des livraisons clients dans le cadre de non-paiement des créances.
  - Préparer les dossiers contentieux et transmettre au département juridique

**10/2007 - 2009 :****Analyste crédit et recouvrement chez Nec Computers Sas (dépôt De Bilan : Plan Pse)**

Réalisations : Au sein du service finance

Réaliser au quotidien :

- Le recouvrement des créances clients en mettant tout en oeuvre pour faire respecter les conditions de paiements et accélérer leurs retours (Relances téléphoniques, par mail, courriers de relance et mises en demeure).
- L'identification et codification des litiges.
- Assurer dans le respect des règles et obligations comptables, la bonne gestion des comptes ainsi que le suivi des relances.
- Gérer les litiges en relation avec la force de vente, le service clients, le contrôle gestion et la logistique, justifier la déduction, ouvrir le litige et le transmettre au service concerné et relancer les interlocuteurs.
- Informer la hiérarchie de tout événement clients pouvant conduire au blocage / déblocage des commandes

**01/2007 - 2007 :****Gestionnaire de recouvrement grands comptes chez Orange Business Services (France Telecom /direction Marché Entreprise).**

Réalisations : Recouvrer les créances auprès des clients grands comptes (instruction du recouvrement amiable des créances en maintenant la relation client).

Réaliser au quotidien par le biais du logiciel ERP (JDE)

- Analyser les comptes clients.
- Relancer les clients par téléphone, email, courrier ou fax.
- Suivi de l'ensemble des créances de mon portefeuille.
- Réalisations des objectifs fixés (taux de relances, diminution des ratios, traitements des rejets).
- Création d'une méthode de lettrage pour les clients sous contrat spécifique.
- Encadrement et formation d'intérimaires.
- Etre force de proposition auprès de la direction commerciale pour améliorer le DSO grands comptes.

**06/2006 - 2006 :****Chargé de recouvrement - Mission Intérim chez Eurofactor (groupe Crédit Agricole)**

Anticiper les éventuels problèmes de créances en organisant au mieux le règlement des factures de nos clients et assurer auprès d'eux le recouvrement de nos créances sur la base d'un contrat d'affacturage (contrat de subrogation).

- Gérer un portefeuille de clientèle étrangère (en langue anglaise, italienne et espagnole)
- Obtention de promesse de règlement ferme.
- Identification et résolution des litiges avec le service ADV.
- Résolution des problèmes liés au contrat de subrogation.
- Relance des débiteurs selon une balance âgée (arriérés du plus gros montant au plus petit en ayant comme

objectif de ramener les arriérés de 90 jours de retard à 28 jours (diminution du DSO)

## **01/1999 - 2003 :**

Représentant marketing GRANDS COMPTES chez Groupe Bell Canada

En tant que représentant marketing direct, notre mission était de :

Proposer et vendre des solutions d'affaires globales aux PME très grands comptes en télécommunications (interlocuteurs variés : directeur générale, DAF ou directeur commerciale) : en matière de téléphonie fixe (ligne FALP, CENTREX), de téléphonie mobile, d'internet spécialisé (ADSL, ADSL+, CO1, CO2, ISDN & VPN) et de publicité pages jaunes et internet).

## **Logiciels**

---

Office, AS 400, Sage, Sap

## **Atouts et compétences**

---

- Gestion portefeuille recouvrement Export EMEA (Anglais-Italien-Arabe & Espagnol Lu & Ecrit).
  - Contribution à la diminution du DSO (DMP) : Délai moyen de paiement à 10 de retard.
  - Piloter projet AML à l'export (Lutte anti-blanchiment d'argent). Renseigner piste d'audit, recherche, investigation, vérification et relance téléphonique et par mail à l'export.
  - Communication et échanges d'informations avec le réseau commercial afin d'identifier et prendre à temps les litiges et trouver des solutions.
  - Orientation des actions et la gestion en fonction des objectifs chiffrés (point hebdomadaire individuel et de service sur l'atteinte des résultats mensuels)
  - Gestion des flux d'appels téléphoniques entrants et sortants
  - Gestion active de mon portefeuille en proposant des solutions adaptées au client par des moratoires et en travaillant étroitement avec le service des Risques.
- Coordonner et maîtriser la communication entre les différentes fonctions afin de minimiser les créances douteuses (Crédit, Opération, Vente).
- Maîtrise du risque client
  - Validation des ouvertures des comptes
  - Validation des débloquages des commandes
  - Génération et tenu à jour des balances âgées clients
  - Relances téléphoniques et écrites (courriers de relances et mises en demeure).
  - La gestion des litiges amiables (constitution du dossier, traitement, investigation et négociation du litige auprès des interlocuteurs concernés, régularisation du litige en accord avec l'administration des ventes et commerciaux).
  - Le suivi administratif de dossiers jusqu'à la passation au pré-contentieux