

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31934**

### Intitulé

Agent de recouvrement

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION   | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| Association française des crédit managers (AFDCC), Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) | Directeur AFDCC, Secrétaire Général              |

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

313 Finances, banque, assurances, immobilier

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'agent de recouvrement négocie avec les clients le remboursement de la dette. Essentiellement par téléphone, il relance les clients qui n'ont pas respecté les engagements. Pour réaliser sa mission, il effectue les activités suivantes :

- Rechercher et collecter toutes informations sur les clients pour actualiser les fiches client
- Préparer les actions de relance à l'aide des données collectées
- Relancer les clients en retard de paiement pour assurer les encaissements
- Négocier les conditions et les délais de paiement en utilisant les techniques de négociation.

A la fin de la formation, le candidat est capable de :

- effectuer des recherches sur le client débiteur
- communiquer les informations clients aux services concernés
- Alerter son responsable des dossiers litigieux
- Préparer un argumentaire téléphonique à partir des informations
- Diriger un entretien de relance téléphonique
- Proposer des solutions adaptées à la situation

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Tous secteurs d'activités (si l'agent de recouvrement travaille dans le service recouvrement de l'entreprise, ou le service comptable, administratif ou financier)

Ou dans une entreprise spécialisée prestataire de services spécialisés dans le recouvrement.

Agent de recouvrement

Agent de recouvrement amiable

Gestionnaire recouvrement

Agent d'affacturage

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

A l'issue de la formation, les candidats sont évalués à partir d'études de cas réalisés en groupe. Ces études de cas sont sur les thèmes suivants :

- Identification des clients litigieux en évaluation de la solvabilité
- La relance téléphonique en préparant un argumentaire

#### Bloc de compétence :

| INTITULÉ  | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION   |
|---|--|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31934 - Agent de recouvrement | Les participants sont évalués tout au long de leur parcours par des études de cas. |

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION                      | OUINON | COMPOSITION DES JURYS |
|--|--------|-----------------------|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X      |                       |
| En contrat d'apprentissage                                       | X      |                       |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Après un parcours de formation continue     | X | - 1 membre salarié<br>- Chargés de recouvrement<br>- 1 Membre de l'AFDCC<br>- 1 Membre de la FIGEC |
| En contrat de professionnalisation          | X | - 1 membre salarié<br>- Chargés de recouvrement<br>- 1 Membre de l'AFDCC<br>- 1 Membre de la FIGEC |
| Par candidature individuelle                | X | - 1 membre salarié<br>- Chargés de recouvrement<br>- 1 Membre de l'AFDCC<br>- 1 Membre de la FIGEC |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2015 | X | - 2 à 4 professionnels du Crédit management<br>- 1 Membre certificateur (AFDCC)                    |

|                                   | OUI | NON |
|-----------------------------------|-----|-----|
| Accessible en Nouvelle Calédonie  |     | X   |
| Accessible en Polynésie Française |     | X   |

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 17 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, avec effet au 26 juin 2015, jusqu'au 21 décembre 2021.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

25 personnes obtiennent le titre en moyenne

##### Autres sources d'information :

[www.afdcc.fr](http://www.afdcc.fr)

##### Lieu(x) de certification :

Association française des crédit managers (AFDCC) : Île-de-France - Hauts-de-Seine ( 92) [PARIS]  
27 rue Duret - 75116 PARIS

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

27 rue Duret - 75116 PARIS

##### Historique de la certification :