

IDENTIFICATION DU POSTE GESTION CLIENT ET RECOUVREMENT (CDI)

Liaison Hiérarchique :	Placé sous l'autorité de la Responsable du Laboratoire Hygiène et Environnement .
Liaisons Fonctionnelles :	<p>Directeur Administratif et Financier et de la Responsable du Contrôle de Gestion responsable de Laboratoire Biologies Médicales (LBM), Techniciens, Agent d'accueil et secrétariats</p> <p><u>En externe</u> : Clients du laboratoire, experts comptable</p>

CONNAISSANCES, COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

Niveau / diplôme requis :	<p>Minimum Bac +2 en gestion des entreprises, négociation et digitalisation de la relation client, comptabilité-gestion (BTS, DUT, DCG..)</p> <p>- Une expérience minimum de 2 ans est requise.</p>
Savoir faire requis :	<p>- - Excellente expression orale et écrite</p> <p>Compétence avérée dans la négociation et la résolution de conflits.</p>
Connaissances associées :	<p>- Maîtrise de logiciel de comptabilité ou de gestion financière, outils bureautiques Microsoft Word®, Excel®.</p> <p>- Connaissance des exigences légales pertinentes</p>
Qualités requises :	<p>- Rigueur et organisation (respect des délais, fiabilité.).</p> <p>- Sens du relationnel</p> <p>- Flexibilité et capacité d'adaptation</p> <p>- Diplomatie, maîtrise de soi.</p>

MISSIONS ET ACTIVITES

Contexte	<p>L'Institut Pasteur de la Guyane, crée en 1940 est le plus ancien Institut de recherche et de Santé Publique du territoire Guyanais. Ses activités sont centrées sur la recherche, la santé publique et l'enseignement.</p> <p>L'IPG, membre du Pasteur Network est un centre d'excellence qui contribue fortement au développement de son territoire, zone géographie stratégique en pleine évolution.</p> <p>Le laboratoire Hygiène et Environnement (LHE) de l'IPG est un laboratoire expert accrédité par le Comité Français d'accréditation (COFRAC) dans le domaine de la microbiologie et la physico-chimie des eaux), qui réalise les analyses environnementales en santé publique pour toute la Guyane. Par ses activités variées, le LHE bénéficie de contacts privilégiés avec les différents acteurs du monde de la Santé, les acteurs économiques locaux, les acteurs de l'assainissement, ainsi que les acteurs politiques et décisionnaires en Guyane.</p> <p>Fort de 15 salariés et d'une structure dynamique en pleine évolution, pour laquelle le poste de chargé de clientèle est un acteur clef.</p>
Missions Générales	<p>Au sein du laboratoire Hygiène Environnement , vous êtes en charge de la clientèle et du recouvrement pour les activités Hygiène Environnement et Biologie médicale.</p> <p>Vous participez à l'organisation, son développement et la gestion courante du service,</p>

Activités :	<p>⇒ Gestion Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traiter des demandes des clients, renseignement et/ ou prestation - Prospecter de nouveaux clients - Préparer de devis client - Préparer de contrat et avenant - Transmettre des informations clients auprès du secrétariat et équipe prélèvement - Veiller à préserver la relation client et l'image de l'entreprise. - Mettre à jour des coordonnées client LHE - Renseigner la base interne de données clients (historique, état d'avancement des actions engagées, solde restant dû, âge de l'arriéré...). - Traiter les réclamations et gérer les litiges éventuels en liaison avec les équipes internes concernées et la correspondante qualité du LHE. - Se coordonner en lien avec le service comptabilité. <p>⇒ Recouvrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivre des comptes clients en lien avec la facturation - Relancer les clients sur les impayés ; mise en place d'échéancier, gérer les contentieux - Développer le réseau local en lien avec les services administratifs des clients - Gérer et suivre les règlements clients en relation avec le service comptabilité - Créer les dossiers de contentieux et engager les procédures judiciaires ; - Informer et/ou conseiller les interlocuteurs internes durant tout le processus. - Alerter les supérieurs concernant les débiteurs qui ne souhaitent pas ou qui ne sont pas en mesure de payer, si nécessaire - Assurer les objectifs de recouvrement déterminés <p>⇒ Général</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à l'image positive de l'Institut en ayant des contacts courtois et professionnels avec les partenaires et clients - Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires. - Participer à la rédaction des documents financiers ; - Effectuer les missions confiées par le DAF et/ou son adjoint dans le domaine de compétence. - <p>⇒ Qualité et gestion des risques sur son environnement de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'élaboration, à l'évaluation et à l'amélioration des documents relatifs à la qualité et gestion des risques et des activités au sein de son service. - Appliquer les documents, et/ou protocoles, et/ou procédures, et/ou modes opératoires sur la qualité, l'hygiène et la sécurité.

	<ul style="list-style-type: none"> - Participer aux démarches d'évaluation des pratiques et activités (autoévaluations, audits etc.) de son poste. - Participer à la mise en place de plans d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques de son environnement de travail.
--	---

RISQUES LIES A LA FONCTION

Risques professionnels liés à l'activité :	-Aucun
Mesures préventives Prises face à ces risques :	- Respect des bonnes pratiques professionnelles.

Salaire	2400€ à 2700€ brut mensuel selon expérience
Avantages	Ticket restaurant + CSE + mutuelle
Temps de travail	35h avec possibilité de journée continue