

Função | Collections Officer

| Área : Operações
| Localização : Lisboa

Objectivo da Função

O Collections Officer será responsável pela gestão e recuperação extrajudicial de carteiras de créditos cedidos, de acordo com a estratégia e objectivos definidos pela Empresa.

Será também responsável, no âmbito de negociações extrajudiciais, pela realização de contactos com os clientes, enquanto titulares dos créditos adquiridos pela Empresa, bem como pela gestão e controlo dos pagamentos efectuados pelos mesmos, conduzindo tais negociações e tomando as decisões necessárias de modo a alcançar a melhor solução financeira para cada caso.

Este profissional trabalhará em parceria com o Legal Collections Officer, no sentido de identificar os potenciais créditos que deverão ser accionados judicialmente e acompanhar os processos judiciais já em curso.

Procuramos um profissional preparado para gerir e analisar diferentes cenários de recuperação, com forte capacidade de negociação, de abordagem flexível e com excelentes aptidões para a resolução de problemas.

Principais funções e responsabilidades:

- Recuperação extrajudicial de carteiras de créditos em incumprimento, de acordo com as directivas da Empresa;
- Contactar os clientes com o objectivo de alcançar o pagamento das suas dívidas, através de um pagamento único ou da negociação de um acordo de pagamento;
- Assegurar o registo detalhado e actualizado da evolução de cada crédito sob gestão;
- Estabelecer contacto com os representantes dos clientes, relativamente aos respectivos créditos sob gestão;
- Gerir as reclamações apresentadas por clientes, de acordo com os procedimentos internos de gestão e tratamento de reclamações;
- Monitorizar e acompanhar os pagamentos efectuados no âmbito de propostas aprovadas;
- Actualizar regularmente, no sistema interno de gestão, os principais desenvolvimentos ocorridos no âmbito das negociações em curso

Experiência

- Ensino Secundário ou equivalente;
- 3 (três) anos de experiência em recuperação de crédito;
- Forte capacidade comunicação e negociação;
- Orientação para o cliente e para os resultados;
- Forte capacidade para gerir informação massificada, no âmbito da carteira de créditos sob gestão;
- Experiência em Excel e Office;
- Flexibilidade, espírito de equipa, seriedade, foco, automotivação.

Competências

As competências abaixo indicadas são consideradas o requisito mínimo para o desempenho da função.

- Capacidade de comunicação oral é a chave para o sucesso desta função, sendo fundamental facultar informação, explicar os procedimentos e, em particular, negociar com os clientes, com o objectivo de auxiliá-los a alcançar uma solução para o pagamento da sua dívida.
- Persistência, empatia, persuasão, tacto e determinação constituem características necessárias para o exercício da presente função.
- Capacidade para ouvir e compreender a posição do cliente.
- Bons conhecimentos de Matemática para cálculo de saldos dos clientes, de programas de pagamento acordados, etc.
- Forte capacidade de negociação.
- Trabalho em parceria com os restantes colegas.
- Capacidade de trabalhar sob pressão e com orientação para o trabalho em equipa.
- Orientação para os resultados.
- Aptidão para gerir, com dinâmica, o atendimento de chamadas *Inbound* e *Outbound*, de forma consciente e de acordo com os respectivos padrões de atendimento, respondendo de forma correcta e adequada.