

Agent de recouvrement

RNCP31934 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	13280, 13266, 32054, 32663
Code(s) ROME	D1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/12/2021

Certificateur(s)

ASS FR DIRECTEURS CHEFS CREDI · SIRET : 32673886100052

FEDERATION NATIONALE DE L'INFORMATION D'ENTREPRISE DE LA GESTION DE CREANCES ET DE L'ENQUETE CIVILE · SIRET : 41808625200040

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
LB DEVELOPPEMENT DOM	44804055000031	Organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP31934BC01 — Agent de recouvrement

LISTE DE COMPÉTENCES

Les participants sont évalués tout au long de leur parcours par des études de cas.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Agent de recouvrement
- Agent de recouvrement amiable
- Gestionnaire recouvrement
- Agent d'affacturage

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 774 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	11 398
Jugés difficiles à recruter	47 %
Emplois saisonniers	1 %
Familles professionnelles (FAP)	R2X83 — Représentants auprès des particuliers R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

- 1 membre salarié
- Chargés de recouvrement
- 1 Membre de l'AFDCC
- 1 Membre de la FIGEC

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

- 1 membre salarié
- Chargés de recouvrement
- 1 Membre de l'AFDCC
- 1 Membre de la FIGEC

COMPOSITION DU JURY — VAE

- 2 à 4 professionnels du Crédit management
- 1 Membre certificateur (AFDCC)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 101 €
Selon la branche	6 930 € – 7 758 €
Prise en charge	Branches concernées
7 101 €	Valeur par défaut · 210 branches
7 758 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
6 930 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2021
--	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31934/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	4 423 €
Coût moyen par dossier	4 423 €
Durée moyenne	595 h
Période	08/2020
France compétences	58 %
France Travail	42 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.