



## FCE Bank plc (France) recherche Assistant clientèle

### MISSIONS

#### Entreprise

Situé à Nanterre (ouest de la région parisienne), Ford Crédit Bank plc (France) est l'établissement financier du Groupe Ford Motor Company. Ford Crédit regroupe toutes les activités de financement du Groupe. Son offre de produits financiers (Crédit classique, LOA, location longue durée, assurance, etc.) est destinée aux particuliers, aux entreprises, et aux réseaux de distribution.

#### Poste et missions

Pour notre siège de Nanterre, nous recherchons un Assistant Clientèle qui aura notamment pour missions :

#### Traitement des paiements reçus :

- ° Traitement en j des encaissements clientèle reçus en j
- ° Analyse des codes décision Contract-end
- ° Facturation (création, annulation, quittance subrogative...)
- ° Saisie des commentaires correspondants dans Bless
- ° Saisie et contrôle du Cash (Traitement du Suspens et du SharePoint), transmission au Central
- ° Contrôle du Blanchiment d'argent (AML)

#### Activités administratives :

- ° Gestion quotidienne des demandes de soldes /RPA
- ° Traitement oral/écrit et codification des demandes/réclamations clients sous 3 jours
- ° Traitement des demandes clients via AMO, Net Agent, Medallia et boîtes Mails génériques
- ° Mise à jour des dossiers clients (changement d'adresse, de Banque, de date de prélèvement et de données personnelles)
- ° Traitement des demandes émanant des Chefs de Région ou autres services
- ° Etablissement des certificats de cessions aux clients/tiers
- ° Déclaration d'achat au concessionnaire
- ° Gestion des Levées de Gage et lettres de clôture
- ° Traitement des régularisations comptables (POS)
- ° Etablissement et suivi des remboursements des dépôts de garantie, des loyers et trop perçus
- ° Suivi du fichier des chèques émis avec transmission à ACE
- ° Traitement des courriers NPAI et recommandés
- ° Gestion des amendes Etrangères
- ° Saisie systématique des commentaires correspondant à chaque activité dans Bless
- ° Mise à jour des Desks procédures

#### Traitement des appels téléphoniques :

- ° Gestion des appels téléphoniques, entrants et sortants
- ° Saisie des commentaires dans Bless pour tout type de demande
- ° Suivi et codification des demandes et réclamations clients

### SI VOUS AVEZ...

#### Profil

- Bac3 à Bac+5
- Base sur l'approche clientèle dans le secteur bancaire
- Un sens commercial et relationnel
- Rigueur, capacité d'analyse, autonomie
- Capacité d'organisation et de gestion des priorités
- Enthousiasme et esprit d'équipe
- Capacité d'adaptation
- Connaissances informatiques avancées (excel, word...)
- Anglais Professionnel impératif : Lu, écrit et parlé

Lieu : Nanterre  
Type de contrat : CDI  
Début : ASAP

*N'hésitez plus, contactez-nous !*  
REF : FCE.BO -Clientèle.22

FCE Bank plc (France)  
Direction du Personnel  
1 rue du 1<sup>er</sup> mai  
92752 NANTERRE

E-mail : jobfmc@ford.com