

**SCHEDE REQUISITI
PER L'AMMISSIONE AI REGISTRI CEPAS
DEGLI "ESPERTI DI RECUPERO CREDITI
ADDETTI ALLA *PHONE COLLECTION*"**

0	14.12.1999	1 ^a Emissione	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

CEPAS	SCHEDA REQUISITI PER ESPERTO DI RECUPERO CREDITI ADDETTO ALLA PHONE COLLECTION	Sigla: SH 68 Rev.: 0 Pag.: 2 di 3
--------------	---	--

REQUISITI MINIMI

PROFILO PROFESSIONALE	<p><i>Conoscenze</i></p> <p>L'esperto di recupero crediti ha una buona conoscenza generale delle norme di diritto civile e penale, che hanno attinenza e sono di riferimento all'attività; possiede cognizioni approfondite e specifiche sulle leggi e normative riguardanti la contrattualistica, il credito, le obbligazioni dei debitori e di terzi coobbligati, le conseguenze civili e penali dell'insolvenza, le azioni che può intraprendere il creditore, l'attività di recupero in generale e la funzione specifica del recuperatore. Conosce i principi della comunicazione efficace, gli strumenti e le tecniche persuasive e le fasi del processo di recupero nelle sue diverse variabili, dall'analisi iniziale della pratica alla sua chiusura e valutazione dei risultati.</p> <p><i>Capacità professionali</i></p> <p>E' in grado di programmare ed organizzare la propria attività in autonomia e per obiettivi ottimizzando l'impiego del tempo e rispettando le direttive e le politiche del service per cui opera; analizzare le pratiche ricevute ricavandone le informazioni necessarie all'azione di recupero; valutare le caratteristiche del debitore ed il contesto socio-economico in cui lavora/vive; ricercare il recapito del debitore irreperibile all'indirizzo indicato nella pratica. Sa condurre il colloquio di recupero seguendo un piano logico di comunicazione, adattandolo con flessibilità alla tipologia del debitore e al contesto operativo; gestire le contestazioni e le obiezioni; impiegare le tecniche persuasive per effettuare un'adeguata pressione sul debitore, senza pregiudicare i rapporti futuri e salvaguardando il buon nome sia del creditore sia del service; condurre una negoziazione sulle modalità di pagamento o piani di rientro in base al mandato ricevuto; elaborare esaurienti relazioni di scarico per la valutazione delle azioni future e/o l'eventuale certificazione di inesigibilità. E' in grado di impiegare il telefono come strumento di supporto o in sostituzione della visita domiciliare. Sa impiegare il personal computer ed i software di supporto all'attività di recupero.</p>
CARATTERISTICHE PERSONALI	Onorabilità, maturità, equilibrio, capacità persuasiva, perseveranza, precisione, capacità di negoziazione, di organizzazione e di valutazione.
LIVELLO DI ISTRUZIONE	Il candidato dovrà essere in possesso almeno del Diploma di scuola media superiore.

CEPAS	SCHEDA REQUISITI PER ESPERTO DI RECUPERO CREDITI ADDETTO ALLA PHONE COLLECTION	Sigla: SH 68 Rev.: 0 Pag.: 3 di 3
--------------	---	--

FORMAZIONE SPECIFICA	<p>Il percorso formativo prevede il superamento degli esami al termine di uno specifico corso, qualificato CEPAS, avente le caratteristiche indicate nella scheda CEPAS SH63. Per l'ammissione al corso è necessario essere in possesso, da almeno tre anni, della qualifica UNIREC di "Esattore" o di "Addetto alla Phone Collection" ed avere maturato i previsti periodi di esperienza all'interno di un'Agenzia di Recupero Crediti; oppure aver maturato un'esperienza di almeno 4 anni (negli ultimi 5) come addetto all'attività di recupero, svolta o all'interno di aziende con non meno di 40 miliardi di fatturato, o presso Agenzie di Recupero Crediti aventi regolari autorizzazioni di legge per operare.</p>
ESPERIENZA LAVORATIVA	<p>L'esperienza lavorativa complessiva minima è prevista in</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 anni per i diplomati di scuola media superiore; - 5 anni per i diplomati universitari; - 3 anni per i laureati; <p>svolta in attività di vendita, di assistenza clienti, o comunque di front line, di cui almeno 3 anni (negli ultimi quattro) svolti come attività prevalente e continuativa nel settore del recupero crediti, nella funzione di esattore, di addetto alla phone collection o di coordinatore operativo dell'attività, con regolare contratto/mandato secondo le normative in vigore. Saranno ritenuti utili per la valutazione solamente i periodi non inferiori a sei mesi svolti presso la stessa azienda e con regolare contratto/mandato secondo le normative in vigore. Quest'ultimo periodo dovrà essere attestato dalle aziende con certificazione indicante il periodo svolto, le attitudini dimostrate ed i risultati generali ottenuti dal candidato durante il periodo di attività.</p>
VALUTAZIONE PER LA CERTIFICAZIONE	<p>Secondo le procedure CEPAS in vigore.</p>