



دورة تطوير مهارات تحصيل الديون

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١١ أغسطس - ١٥ أغسطس ٢٠٢٤	شرم الشيخ	٢٨٠٠	سجل الآن

الهدف العام

أهم الاهداف التي تحققها الدورة هو إكساب المُتدرب أهم المهارات الفعالة لزيادة كفاءتهم وقدراتهم في التحصيل من العملاء المتعثرين عن السداد باختلاف شرائحهم وأنماطهم الشخصية، إستراتيجيات التفاوض والإقناع للسداد، كيفية التعامل مع أذكار وحجج العملاء المهاملين، وتثقيفهم بالجوانب القانونية والأنظمة السعودية، العمل وفقاً لضوابط الإلتزام المهنية والأخلاقية وأفضل الممارسات العملية لتحصيل جميع أنواع الديون وبغض النظر عن نوع الضمانات أو مدة التعثر.

أهداف البرنامج

1. تزويد المشاركين بها يتعلق بمهارات تحصيل الديون وكيفية التفاوض حولها
2. إكساب المشاركين لهذه المهارات والأساليب من خلال دراسة الحالات التطبيقية
3. توكين المشاركين من استخدام مهاراتهم التفاوضية في عمليات التحصيل وفق أنماط العملاء
4. الرقابة و المتابعة الشاملة و المستمرة إحدى الأدوات الهامة لفاعلية التحصيل و للحد من الديون المتعثرة فما هي آلية الرقابة والمتابعة الشاملة ؟
5. التعريف بالاثار و النتائج المترتبة على عدم تحصيل الديون وتحويلها الى ديون متعثرة



6. تعميق المعرفة بوسائل تفعيل عملية التحصيل و الحد من الديون المتعثرة

7. التعريف بالمقاييس الهامة العملية القابلة للتطبيق للتنبؤ بالتعثر لاتقاء الشر قبل وقوعه

المستفيدون

- العاملون في مجال الإئتمان وتحصيل الديون.
- المهديرون المعنيون بهتابة الإئتمان والتحصيل.
- العاملون في مجال منح القروض والتفاوض مع العملاء.
- المرشحون لشغل هذه الوظائف والراغبين في العمل في هذا المجال.

محتويات البرنامج

إدارة الذهم الهدينة (العملاء):

- عناصر التفاوض مع العملاء المتعذرين
- التحليل السلوكي في التعامل مع العملاء
- طرق التوصل إلى نتائج المفاوضات
- فن التعامل مع مختلف شرائح العملاء باختلاف أنماطهم وشخصياتهم.
- كيفية ألتعامل مع الاعذار الاكثر شيوعاً وتكراراً،
- حل مشاكل واعتراضات العملاء،
- حالات تطبيقية (مجموعات)

الديون المتعثرة (أسبابها وإدارتها):

- تشخيص الديون المتعثرة-التنبؤ بالتعثر



- الموازنات التقديرية (دورة الديون المتعثرة - التحليل الهالي (نسب الديون)
- أساسيات التهويل والتحصيل ودورة الإئتمان،
- الوصف الوظيفي الهالي لهحترفي التحصيل،
- حالات تطبيقية

استراتيجيات حول آية السداد:

- التفاوض حول مقدار الدين - التفاوض حول سهولة الارتباط والإدارة - التفاوض حول هواعيد وكيفية السداد وثائق وهستندات الدين وكيفية استخدامها - التفاوض حول كيفية فض النزاع □ حالات تطبيقية
- القوانين والأنظمة السائدة وذات العلاقة في تحصيل الديون، التتويج الشرعي وحقوق العملاء وإلتزاماتهم،
- إجراءات المتابعة والتصعيد التدريجية، ودوافع وحوافز السداد عند العملاء المتعثرين.
- مهارت التحصيل (هاتفى / هيدانى / إستعادة إستحواذ) التفاوض على السداد،
- إستخدام الأسئلة بذكاء،
- الضوابط المهنية والأخلاقية للمحصلين.
- إستراتيجيات وتكتيكات عملية فعّالة للزيارات الهيدانية،
- كيفية جدولة الزيارات الهيدانية،

المحاسبة عن الهدينين:

- نشأة الهدينين
- تقييم الهدينين
- مخصص الديون المشكوك في تحصيلها
- تقدير الديون المشكوك في تحصيلها كنسبة من رصيد الهدينين
- ديون المهذومة



• تحصيل الديون السابق إدارها

أساليب التدريب

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجهاية والتطبيقات العملية.