



دورة تطوير مهارات تحصيل الديون

| بتاريخ | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك |
|--------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٢٢ يونيو - ٢٦ يونيو ٢٠٢٥ | جاكرتا | ٣١٥٠ | سجل الآن |

الهدف العام

أهم الاهداف التي تحققها الدورة هو إكساب المتدرب أهم المهارات الفعالة لزيادة كفاءتهم وقدراتهم في التحصيل من العملاء المتعثرين عن السداد بإختلاف 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. تهكين المشاركين من استخدام مهاراتهم التفاوضية في عمليات التحصيل وفق أنماط العملاء
4. الرقابة و المتابعة الشاملة و المستهرة 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. تعويق المعرفة بوسائل تفعيل عملية التحصيل و الحد من الديون المتعثرة



7. التعريف بالمقاييس الهامة العملية القابلة للتطبيق للتنبؤ بالتعثر لالتقاء 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 الذمم 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 التعامل مع الاعتذار الأكثر 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 التحويل والتحصيل ودورة الإئتمان،
- الوصف الوظيفي المثالي لمحترفي التحصيل،
- حالات تطبيقية

استراتيجيات حول آلية السداد:

- التفاوض حول مقدار الدين - التفاوض حول عهولة الارتباط والإدارة - التفاوض حول مواعيد وكيفية السداد وثائق ومستندات الدين وكيفية استخدامها - التفاوض حول كيفية فض النزاع □ حالات تطبيقية
- القوانين والأنظمة السائدة وذات العلاقة في تحصيل الديون، التتويج الشرعي وحقوق العملاء والتزاماتهم،
- إجراءات المتابعة والتصعيد التدريجية، ودوافع وحوافز السداد عند العملاء المتعثرين.
- مهارات التحصيل (هاتفي / ميداني / إستعادة إستحواذ) التفاوض على السداد،
- إستخدام الأسئلة بذكاء،
- الضوابط المهنية والأخلاقية للمحصلين.
- إستراتيجيات وتكتيكات عملية فعّالة للزيارات الميدانية،
- كيفية جدولة الزيارات الميدانية،

المحاسبة عن الهدينين:

- نشأة الهدينين
- تقييم الهدينين
- تخصيص الديون المشكوك في تحصيلها
- تقدير الديون المشكوك في تحصيلها كنسبة من رصيد الهدينين
- ديون المعدومة
- تحصيل الديون السابق إعدادها



أساليب التدريب

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