

مهارات تحصيل الديون

اسم البرنامج

☆☆☆☆☆ Debt collection skills

مقدمة:

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة للتعامل مع عمليات تحصيل المستحقات المالية والديون المتأخرة بكفاءة وفعالية وقدراتهم في التحصيل من العملاء المتعثرين عن السداد بإختلاف شرائحهم وأنماطهم الشخصية بالإضافة الى كيفية التعامل مع أعداء وحُجج العملاء المماطلين. تتناول الدورة أيضاً طرق تحصيل الديون ووسائل سدادها، وتساعدك على فهم المفاهيم الأساسية التي يجب أن تكون على دراية بها لمزاولة هذا المجال. سنتعلم أيضاً قواعد التفاوض والإقناع والتواصل الفعّال في عملية تحصيل الديون.

أهداف البرنامج:

- تهدف الدورة إلى تطوير مهارات المحصلين وزيادة كفاءتهم
- التعريف بالاثار المترتبة على عدم تحصيل الديون وتحويلها الى ديون متعثرة
- تطوير مهارات التفاوض والإقناع والتواصل الفعّال في عملية تحصيل الديون.
- تعليم استراتيجيات تفادي وحل النزاعات المتعلقة بالديون.
- تعلم كيفية تشخيص الديون المتعثرة واستخدام أدوات التنبؤ.
- التعرف على أنماط العملاء المختلفة وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معهم.
- فهم القوانين والأنظمة المتعلقة بتحصيل الديون في المملكة العربية السعودية.
- تطوير مهارات جدولة الزيارات الميدانية الفعّالة للعملاء

محاور البرنامج:

- مقدمة حول الإلتزام وأنواعه.
- مدخل الى إدارة الذمم المدينة (العملاء).
- تشخيص الديون المتعثرة والتنبؤ بالتعثر.
- الضوابط المهنية والأخلاقية للمحصلين
- مهام ومسؤوليات المُحصل المُحترف.
- جدولة الزيارات الميدانية الفعّالة للعملاء.
- استخدام مهارات التفاوض والإقناع لزيادة التحصيل وتحفيز العملاء على سداد المستحقات.
- تطوير مهارات الاتصال والتحصيل الهاتفي واستخدام الوسائل المساعدة لتحصيل الديون.
- التعامل مع أنماط العملاء المختلفة بإختلاف أنماطهم وشخصياتهم.
- كيفية التعامل مع الأعداء الاكثر شيوعاً وتكراراً.
- التفاوض حول مقدار الديون، جدولة مواعيد السداد وتنويع وسائل السداد وتوافر الضمانات.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وحل مشاكلهم وكيفية اقناعهم بالسداد.
- الصبر واللباقة في التعامل مع العملاء المماطلين أو الغاضبين.
- القدرة على التحمل والتعامل مع الضغوط.
- توعية بأهمية الوفاء بسداد الديون من الناحية الشرعية والدينية.
- القوانين والأنظمة الخاصة بتحصيل الديون في المملكة العربية السعودية.

📍 الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير

الفئة المستهدفة:

- العاملون في مجال الإئتمان وتحصيل الديون.
- موظفي الإدارة المالية في القطاع الحكومي والخاص.
- المحاسبون على اختلاف طبيعة عملهم.
- المديرون المعنيون بمتابعة الإئتمان والتحصيل.
- العاملون في مجال منح القروض والتفاوض مع العملاء.
- مدراء المبيعات وموظفي المبيعات الذين يقومون بالبيع الآجل.
- المحامين وموظفي الإدارات القانونية.

أسلوب تنفيذ البرنامج:

- تطبيقات عملية - دراسة حالات عملية
- البرنامج متوفر باللغة العربية & اللغة الإنجليزية
- البرنامج متوفر حضوري & أونلاين

FINANCIAL
TRAINING CENTRE

المركز الإداري والمالي للتدريب

✓ الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير

