



دورة تطوير مهارات تحصيل الديون

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	اجز وقعدك
١١ أغسطس - ١٥ أغسطس ٢٠٢٤	شرم الشيخ	٢٨٠٠	<u>سحل النن</u>

المُهـدـفـ العـامـ

أهم الأهداف التي تتحقق بها الدورة هو إكساب المُتَدرب أهم المُهـارـاتـ الفـعـالـةـ لـزيـادـةـ كـفـائـتهمـ وـقدـراتـهمـ فيـ التـحـصـيلـ منـ العـمـلـاءـ المـعـتـرـينـ عنـ السـدـادـ بـاخـتـلـافـ شـرـائـهـمـ وـأـنـهـاـطـهـمـ الشـخـصـيـةـ،ـ إـسـتـرـاطـجـيـاتـ التـفاـوضـ وـالـإـقـنـاعـ لـالـسـدـادـ،ـ كـيـفـيـةـ التـعـاـمـلـ معـ أـعـذـارـ وـحـجـجـ العـمـلـاءـ الـمـهـاـطـلـيـنـ،ـ وـتـقـيـفـهـمـ بـالـجـوـانـبـ الـقـانـوـنـيـةـ وـالـأـنـظـمـةـ السـعـودـيـةـ،ـ الـعـمـلـ وـفـقـاـ لـضـوابـطـ الـإـلتـزـامـ الـمـهـنـيـةـ وـالـخـلـاقـيـةـ وـأـفـضـلـ الـمـهـارـسـاتـ الـعـمـلـيـةـ لـتـحـصـيلـ جـمـيعـ أـنـوـاعـ الـدـيـوـنـ وـبـغـضـ النـظـرـ عـنـ نـوـعـ الـضـهـانـاتـ أوـ وـدـةـ التـعـتـّرـ.

أـهـدـافـ الـبـرـنـامـجـ

1. تزويد المشاركين بما يتعلّق بمهارات تحصيل الديون وكيفية التفاوض حولها
2. إكساب المشاركين لهذه المُهـارـاتـ وـالـاسـالـيـبـ منـ خـلـالـ درـاسـةـ الحالـاتـ التـطـبـيقـيـةـ
3. تهيئ المشاركين من استخدام مهـارـاتـ التـفاـوضـيـةـ فـيـ عمـلـيـاتـ التـحـصـيلـ وـفـقـ أـنـهـاـطـ الـعـمـلـاءـ
4. الرقابة و المتابعة الشاملة و المستمرة إحدى الأدوات الهامة لفاعلية التحصيل و للحد من الديون المتعثرة فـيـ آلـيـةـ الرـقـابـةـ وـالـمـتـابـعـةـ الشـامـلـةـ ؟
5. التعريف بالآثار و النتائج المترتبة على عدم تحصيل الديون و تحويلها الى ديون متعثرة



6. تعميق المعرفة بوسائل تفعيل عملية التحصيل و الحد من الديون المتعثرة
 7. التعريف بالمقاييس المالية العملية القابلة للتطبيق للتتبؤ بالتعثر لانتقاء الشر قبل وقوعه

المستفيدين

- العاملون في مجال الإنتمان وتحصيل الديون.
- المديرون المعنيون بمتابعة الإنتمان والتحصيل.
- العاملون في مجال منح القروض والتفاوض مع العملاء.
- المرشدون لشغل هذه الوظائف والراغبين في العمل في هذا المجال.

محتويات البرنامج

ادارة الديون المدينة (العملاء):

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

الديون المتعثرة (أسبابها وإدارتها):

- تشخيص الديون المتعثرة-التتبؤ بالتعثر



- **الموازنات التقديريّة (دورة الديون المتعثرة - التحليل المالي (نسبة الدين)**
- **أساسيات التمويل والتحصيل ودورة الإنتمان.**
- **الوصف الوظيفي المثالى لمحترفي التحصيل.**
- **حالات تطبيقية**

استراتيجيات حول آلية السداد:

- **التفاوض حول مقدار الدين - التفاوض حول عمولة 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 وإنذاراتهم.**
- **إجراءات المتابعة والتصعيد التدريجية، ودوافع ودوافع دوافع السداد عند العملاء المتعثرين.**
- **مهارات التحصيل (هاتفي / ميداني / إستعادة إستحواذ) التفاوض على السداد، استخدام الأسئلة بذكاء،**
- **الضوابط المهنية والأخلاقية للمحصليين.**
- **استراتيجيات وكتيكات عملية فعالة للزيارات الميدانية،**
- **كيفية جدولة الزيارات الميدانية،**

المحاسبة عن المدينين:

- **نشأة المدينين**
- **تقييم المدينين**
- **مخصص الديون المشكوك في تحصيلها**
- **تقدير الديون المشكوك في تحصيلها كنسبة من رصيد المدينين**
- **ديون المعدومة**



• تحصيل الديون السابق إعدادها

أساليب التدريب

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