



دورة تطوير مهارات تحصيل الديون

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٢ ديسمبر - ٢٦ ديسمبر ٢٠٢٤	كوالالمبور	٣١٥٠	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 بإختلاف شرائحهم وأنماطهم الشخصية، إستراتيجيات التفاوض والإقناع للسداد، كيفية التعامل مع أعذار وحجج العملاء المهاتلين، 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 بما يتعلق بمهارات تحصيل الديون وكيفية التفاوض حولها
2. إكساب المشاركين لهذه المهارات والأساليب من خلال دراسة الحالات التطبيقية
3. تمكين 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 المالية العملية القابلة للتطبيق للتنبؤ بالتعثر لالتقاء الشر قبل وقوعه

المستفيدون

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

محتويات البرنامج

إدارة الذمم المدينة (العملاء):

- عناصر التفاوض مع العملاء المتعثرين
- 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 المالي (نسب الديون)



- أساسيات التمويل والتحصيل ودورة الإئتمان،
- الوصف الوظيفي المثالي لمحترفي التحصيل،
- حالات تطبيقية

استراتيجيات حول آلية السداد:

- التفاوض حول مقدار الدين - التفاوض حول سهولة 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
- مخصص الديون المشكوك في تحصيلها
- تقدير الديون المشكوك في تحصيلها كنسبة من رصيد الهدينين
- ديون المهدومة
- تحصيل الديون السابق إعدادها



أساليب التدريب

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