



للتدريب و الاستشارات الإدارية  
Muthabara Training Center  
muthabara.ae

## دورة تطوير مهارات تحصيل الديون

| بتاريخ                         | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|--------------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ١٥ ديسمبر - ١٩ ديسمبر ٢٠٢٤ دبي |                | ٣٢٠٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### 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، و تثقيفهم 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.

Muthabara Training Center

### 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. تعويق المعرفة بوسائل تفعيل عملية التحصيل و الحد من الديون المتعثرة

### المستفيدون

- العاملون في مجال الإئتمان وتحصيل الديون.
- المديرون 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 التهويل 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 هواعيد 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 (هاتفياً / ميدانياً / 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 الاعدومة
- تحصيل الديون السابق إعدادها

## أساليب التدريب

- المأضرة القصيرة
- النقاش و الأوار
- العمل ضمن مجموعات
- الأهارين الجهاية والتطبيقات العملية.

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 