

# € TRAINING

مهارات تحصيل الديون



## مهارات تحصيل الديون

### مقدمة البرنامج التدريبي:

يستعرض هذا البرنامج التدريبي مجموعة من المهارات الحيوية في إدارة الذمم المدينة، وكذلك استراتيجيات التفاوض وإدارة الديون المتعثرة، مما يعزز من قدرة المشاركين على التعامل بفعالية في سياقات العمل المتنوعة والمتطورة.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- اكتساب أهم مبادئ وطرق تحصيل المستحقات المالية والديون المتأخره وقطاعاته.
- اكتساب المهارات الواجب توافرها لمسؤولي التحصيل.
- اكتساب مهارات التفاوض حول تحصيل الديون وفق أنماط العملاء.

### الفئات المستهدفة:

- المديرون وأصحاب الاعمال.
- المحاسبون على اختلاف طبيعة عملهم في الوحدات الحكومية و وحدات الخدمة العامة..

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### إدارة الذمم المدينة والتحليل السلوكي في التعامل مع العملاء:

- مدخل الى إدارة الذمم المدينة {العملاء}.
- التحليل السلوكي في التعامل مع العملاء.
- أهمية قواعد البيانات للعملاء وتحديثها وتحليلها.
- مهارة الحزم والحسم في اتخاذ القرارات في الأوقات المناسبة.
- مهارة الاتصال والتواصل.
- مهارة فهم النواحي النفسية والسيكولوجية البشرية.
- مهارة الموازنة بين المكاسب والمخاطر.

#### الوحدة الثانية:

#### مهارات التفاوض والتعامل مع العملاء:

- مهارة التفاوض ومرونة التعامل وكيفية الأفاع.
- التفاوض حول مقدار الدين.
- التفاوض حول عمولة الارتباط والإدارة.
- التفاوض حول مواعيد وكيفية السداد.
- عناصر التفاوض مع العملاء المتعذرين.
- التفاوض حول كيفية فض النزاع.
- طرق التوصل إلى نتائج المفاوضات.

#### الوحدة الثالثة:

## إدارة الديون المتعثرة واستراتيجيات السداد:

- استراتيجيات حول آلية السداد.
- أسباب الديون المتعثرة.
- إدارة الديون المتعثرة.
- تشخيص الديون المتعثرة.
- التنبؤ بالتعثر.
- الموازنات التقديرية.
- دورة الديون المتعثرة.

## الوحدة الرابعة:

### التحليل المالي وإدارة وثائق الدين:

- التحليل المالي {نسب الديون}.
- وثائق ومستندات الدين وكيفية استخدامها.
- إصدار الفواتير وكشوف الحسابات.
- طلب السداد والمتابعة.
- تنوع وسائل السداد.
- معرفة من يدفع المستحقات بالضبط.

## الوحدة الخامسة:

### الضمانات والجدولة ومقاييس الأداء في التحصيل:

- توافر الضمانات.
- التقسيط والجدولة.
- المهلة الزمنية وعامل الوقت.
- اللجوء للقضاء والمساءلة القانونية.
- التحصيل وطرق قياسه.
- مقاييس ومؤشرات الأداء.