€TRAINING

مهارات تحصيل الديون



26 فبراير - 1 مارس 2024

كازبلانكا (المغرب)

New Hotel

مهارات تحصيل الديون

رمز الدورة: K395 تاريخ الإنعقاد: 26 فبراير - 1 مارس 2024 دولة الإنعقاد: كازبلانكا (المغرب) - Hotel New التكلفة: 3685 يورو

مقدمة عن الدورة التدريبية:

تهدف هذه الدورة الى تأهيل المتدربين من أصحاب الأعمال والمديرين والموظفين للتعرف على أهم مبادئ وطرق تحصيل المستحقات المالية والديون المتأخرة، وتوضيح المهارات الواجب توافرها والمكتسبة لمسؤولي التحصيل، وخطوات ووسائل تحصيل المستحقات والديون من الدائنين وغير الراغبين فى الدفع والديون المتعثرة والمعدومة، كما تتناول أهمية قواعد البيانات للعملاء وتحديثها وتحليلها، بالأضافة الى التحصيل وطرق قياسه، وكيفيةإعداد وقراءة مقاييس الأداء.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

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

الفئات المستهدفة:

- المديرون وأصحاب الاعمال.
- المحاسبون على اختلاف طبيعة عملهم في الوحدات الحكومية ووحدات الخدمة العامة.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى:

- 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:

- مهارة التفاوض ومرونة التعامل وكيفية الأقناع.
- 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:

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

الوحدة الرابعة:

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

الوحدة الخامسة:

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