

# € TRAINING

مهارات تحصيل الديون

28 إبريل - 2 مايو 2024  
كوالالمبور (ماليزيا)



## مهارات تحصيل الديون

رمز الدورة: K395 تاريخ الإنعقاد: 28 إبريل - 2 مايو 2024 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5300 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 في الدفع والديون المتعثرة والمعدومة، كما تتناول أهمية قواعد البيانات للعملاء وتحديثها وتحليلها، بالإضافة الى التحصيل وطرق قياسه، وكيفية إعداد 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 المتأخرة 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 الأقتناع.
- 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.
- تنوع وسائل السداد.
- معرفة من يدفع المستحقات بالضبط.

### الوحدة الخامسة:

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