British Training

الدورة التدريبية السيولة وتعزيز العلاقات مع العملاء ـ الاستراتيجيات المتقدمة في إدارة الذمم المدينة

#AB5980

الدورة التدريبية السيولة وتعزيز العلاقات مع العملاء ـ الاستراتيجيات المتقدمة في إدارة الذمم المدينة

المقدمة:

في إطار التوجهات الحديثة لتعزيز الكفاءة المالية، يقدم المركز البريطاني للتدريب دورةً متخصصةً تدمج بين الإدارة الفعَّالة للذمم المدينة وتحسين التدفقات النقدية مع الحفاظ على علاقات استراتيجية مع العملاء. تُعد هذه الدورة فرصةً فريدةً لاكتساب أدوات عملية تُسهم في تحقيق التوازن بين التحصيل الفوري والحفاظ على ولاء العملاء، مما يعزز مكانة المؤسسات في سوقٍ يتسم بالتنافسية العالية.

الأهداف التدريبية وأثر التدريب:

بنهاية حضور هذا البرنامج، سيكون السادة المشاركين قادرين على تطبيق:

- تحليل العمليات الحالية لإدارة الذمم المدينة وتحديد نقاط التحسين.
- تطوير استراتيجيات مُحكمة لتسريع تحصيل المستحقات وتحسين السيولة النقدية.
- تطبيق تقنيات تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء لتقليل مخاطر التعثر.
- تعزيز مهارات التفاوض مع العملاء لتحقيق نتائج مُرضية للطرفين.
- استخدام أدوات تكنولوجية حديثة لمراقبة ومتابعة الذمم المدينة.
- تصميم سياسات ائتمانية متوازنة تحافظ على العلاقات مع العملاء مع ضمان الحد الأدنى من المخاطر.

الكفاءات والمهارات المستهدفة:

- تحليل البيانات المالية وتقييم المخاطر الائتمانية.
- إدارة الحوار الفعَّال مع العملاء لتحصيل المستحقات دون تأثر العلاقات.
- تطوير خطط عمل استباقية للحد من الديون المتعثرة.
- استخدام البرامج المحاسبية المتقدمة في متابعة الذمم المدينة.
- اتخاذ قرارات استراتيجية بناءً على مؤشرات الأداء المالي.
- التفاوض الإيجابي لحل النزاعات المتعلقة بالمدفوعات.

الفئات المستهدفة:

تم تصميم هذه الدورة التدريبية خصيصًا لـ:

- مديري المالية والمحاسبة.
- مسئولي الائتمان والتحصيل.
- المحللين الماليين ومديري العلاقات مع العملاء.
- العاملين في إدارة المخاطر المالية.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى ـ أساسيات إدارة الذمم المدينة وأثرها على التدفق النقدي:

- مفهوم الذمم المدينة ودورها في استقرار المؤسسات المالي.
- العلاقة بين إدارة الذمم المدينة والسيولة النقدية.
- تحليل التحديات الشائعة في عملية التحصيل.
- مؤشرات قياس أداء إدارة الذمم المدينة (مثل DSO).
- دراسة حالات واقعية لنجاحات وإخفاقات في الإدارة.

الوحدة الثانية ـ تصميم السياسات الائتمانية الفعَّالة:

- معايير تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء.
- كيفية وضع شروط ائتمانية متوازنة (الحدود الائتمانية، فترات السداد).
- إدارة المخاطر الائتمانية عبر تحليل السجلات المالية للعملاء.
- تطوير إجراءات مرنة للتعامل مع العملاء ذوي التاريخ الائتماني المعقد.
- دور العقود الواضحة في تقليل النزاعات.

الوحدة الثالثة ـ استراتيجيات التحصيل الذكية وتعزيز العلاقات:

- تقنيات التحصيل الفعَّال (الاتصالات، التذكيرات، الحوافز).
- التعامل مع العملاء المتعثرين دون الإضرار بالعلاقات.
- استخدام التحليل السلوكي لفهم دوافع التأخير في السداد.
- تصميم خطط سداد مرنة للعملاء الذين يواجهون صعوبات مالية.
- دور التواصل الواضح في بناء الثقة مع العملاء.

الوحدة الرابعة ـ التكنولوجيا الحديثة في إدارة الذمم المدينة:

- أدوات برمجية لمتابعة الفواتير والمدفوعات (مثل ERP، برامج التحصيل الآلي).
- تحليل البيانات الضخمة للتنبؤ بسلوكيات السداد.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقييم المخاطر الائتمانية.
- أتمتة إرسال التذكيرات وتقارير المتابعة.
- ضمان أمان البيانات في الأنظمة الرقمية.

الوحدة الخامسة ـ تحسين السياسات وقياس النتائج:

- مراجعة دورية للسياسات الائتمانية وتحديثها.
- تحليل تأثير التغييرات على التدفق النقدي ورضا العملاء.
- تصميم تقارير أداء مخصصة للإدارة العليا.
- ورشة عمل تطبيقية لتصميم خطة عمل شاملة.
- تقييم الأثر طويل المدى لاستراتيجيات الذمم المدينة على سمعة المؤسسة.