British Training

الدورة التدريبية تحصيل الديون ـ الأسس والاستراتيجيات الفعالة

#FB8647

الدورة التدريبية تحصيل الديون ـ الأسس والاستراتيجيات الفعالة

المقدمة:

يعد تحصيل الديون عنصرًا جوهريًا في استدامة المؤسسات المالية والتجارية، إذ يؤثر بشكل مباشر على السيولة النقدية والاستقرار المالي. في هذا السياق، يقدم المركز البريطاني للتدريب برنامجًا تدريبيًا متكاملًا حول "تحصيل الديون"، يهدف إلى تزويد المشاركين بأفضل الممارسات والاستراتيجيات الحديثة في إدارة عمليات التحصيل بفعالية، بما يحقق أعلى معدلات الاسترداد بأقل المخاطر.
سيتعرف المشاركون خلال هذا البرنامج على الأدوات التحليلية والقانونية والنفسية التي تمكنهم من تحسين أداء عمليات التحصيل مع الحفاظ على علاقات إيجابية مع العملاء.

الأهداف التدريبية وأثر التدريب:

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

- استراتيجيات فعالة لتحصيل الديون، بدءًا من الوقاية من الديون المعدومة وحتى تنفيذ خطط التحصيل الناجحة.
- تحليل سلوك المدينين وفهم العوامل المؤثرة على السداد لضبط منهجية التحصيل.
- التعامل الاحترافي مع العملاء المتأخرين وتحفيزهم على السداد بأساليب نفسية وقانونية مدروسة.
- استخدام الأدوات القانونية والتشريعية لضمان استرداد الديون بشكل قانوني وسلس.
- بناء مهارات التفاوض والإقناع لتحصيل الديون بطرق ودية وفعالة.
- تصميم خطط التحصيل الداخلية لتحسين كفاءة عملية استرداد المستحقات المالية.
- قياس وتحليل أداء التحصيل باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لضمان التطوير المستمر.

الكفاءات والمهارات المستهدفة:

- مهارات التفاوض والإقناع.
- التحليل المالي للديون والمخاطر.
- استراتيجيات التحصيل الاحترافية.
- الإلمام بالتشريعات والقوانين المتعلقة بتحصيل الديون.
- مهارات التواصل الفعال وإدارة العلاقات مع العملاء.
- التعامل مع الاعتراضات وحل النزاعات.

الفئات المستهدفة:

تم تصميم هذه الدورة التدريبية خصيصًا لـ:

- مديري وأخصائيي التحصيل في المؤسسات المالية والتجارية.
- المسؤولين عن إدارة الائتمان والمخاطر.
- العاملين في أقسام المحاسبة والمالية.
- المحامين والمستشارين القانونيين المختصين بالتحصيل.
- موظفي خدمة العملاء والمبيعات المسؤولين عن متابعة المستحقات.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى ـ مفاهيم أساسية في تحصيل الديون:

- تعريف الديون وأنواعها وأسباب التعثر في السداد.
- العلاقة بين التحصيل والتدفقات النقدية والاستدامة المالية.
- العوامل النفسية والسلوكية المؤثرة على قرارات السداد.
- تحليل المخاطر المالية للمدينين وتصنيفهم.
- حقوق الدائنين وواجباتهم وفقًا للقوانين المعمول بها.

الوحدة الثانية ـ استراتيجيات فعالة لتحصيل الديون:

- المنهجيات الاستباقية للحد من الديون المعدومة.
- تقنيات التحصيل المبكر والمتأخر وأفضل الممارسات.
- التحصيل عبر القنوات المتعددة (الهاتف، البريد الإلكتروني، الزيارات الميدانية).
- تحديد الأولويات في عمليات التحصيل لضمان أقصى استرداد.
- التعامل مع حالات العملاء المتأخرين طويلًا والمماطلين.

الوحدة الثالثة ـ الجوانب القانونية لتحصيل الديون:

- الإطار القانوني لتحصيل الديون في مختلف القطاعات.
- صياغة العقود والاتفاقيات بما يحمي حقوق الدائنين.
- الوسائل القانونية للتحصيل، مثل الإنذارات القضائية والوساطة.
- التعامل مع النزاعات القانونية ورفع الدعاوى القضائية.
- آليات تنفيذ الأحكام القضائية لتحصيل الديون المستحقة.

الوحدة الرابعة ـ مهارات التفاوض والإقناع في التحصيل:

- أهمية التفاوض في عمليات التحصيل الفعالة.
- أساليب التفاوض المتقدمة مع المدينين.
- التعامل مع الاعتراضات والمماطلات بمهارة.
- تطبيق تقنيات الإقناع لكسب تعاون المدينين.
- استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

الوحدة الخامسة ـ تقييم وتحسين أداء عمليات التحصيل:

- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس كفاءة التحصيل.
- تحليل البيانات لتطوير استراتيجيات التحصيل.
- تطبيق التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في عمليات التحصيل.
- تحسين إجراءات التحصيل الداخلية وزيادة الكفاءة التشغيلية.
- إعداد تقارير الأداء والتوصيات الإدارية لتعزيز النتائج.