British Training

قيادة فرق التحصيل الفعّالة وإدارة مخاطر الائتمان الاستباقية

#AB1178

قيادة فرق التحصيل الفعّالة وإدارة مخاطر الائتمان الاستباقية

المقدمة:

تعتبر قيادة فرق التحصيل وإدارة مخاطر الائتمان من الركائز الأساسية لضمان استقرار المؤسسات المالية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. المركز البريطاني للتدريب يقدم هذه الدورة المتخصصة التي تدمج بين الأساليب الحديثة في القيادة الفعّالة والاستراتيجيات الاستباقية لإدارة المخاطر، لتمكين القادة من مواكبة التغيرات السريعة في بيئات العمل المعقدة. من خلال منهج عملي وتجارب واقعية، ستسهم الدورة في تعزيز الكفاءات القيادية وتحويل التحديات إلى فرص نمو مستدام.

الأهداف التدريبية وأثر التدريب:

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

- تصميم خطط عمل استباقية لتقليل مخاطر الائتمان وتحسين معدلات التحصيل.
- تطبيق أساليب قيادية حديثة لتحفيز فرق العمل وزيادة إنتاجيتها.
- تحليل البيانات المالية لتحديد الأنماط ذات الخطورة العالية واتخاذ قرارات استباقية.
- استخدام أدوات تقييم المخاطر الائتمانية وفقًا للمعايير الدولية.
- إدارة النزاعات مع العملاء بفعالية مع الحفاظ على العلاقات المهنية.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس فعالية فرق التحصيل وإدارة المخاطر.

الكفاءات والمهارات المستهدفة:

- القيادة التحفيزية لفِرَق التحصيل.
- التحليل المالي الاستباقي.
- التفاوض الاستراتيجي مع العملاء.
- إدارة الأزمات المرتبطة بمخاطر الائتمان.
- استخدام التكنولوجيا في مراقبة المخاطر.
- تطوير سياسات ائتمانية متوازنة.

الفئات المستهدفة:

تم تصميم هذه الدورة التدريبية خصيصًا لـ:

- مديري ومشرفي فرق التحصيل.
- مسئولي إدارة مخاطر الائتمان.
- المحللين الماليين في القطاعات البنكية.
- العاملين في إدارة العلاقات مع العملاء (CRM).
- المخططين الاستراتيجيين في المؤسسات المالية.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى ـ أساسيات قيادة فرق التحصيل الفعّالة:

- مفاهيم القيادة التحويلية والتكيّفية.
- تحليل الفجوات القيادية في فرق التحصيل.
- تصميم خطط تحفيزية مخصصة لزيادة الأداء.
- تقنيات التواصل الفعّال مع الفِرَق المتنوعة.
- إدارة الضغوط الوظيفية وتعزيز المرونة.
- دراسة حالات لفرق ناجحة في قطاعات مختلفة.

الوحدة الثانية ـ استراتيجيات إدارة مخاطر الائتمان الاستباقية:

- مفاهيم المخاطر الائتمانية وأنواعها.
- أدوات تقييم الجدارة الائتمانية (Credit Scoring).
- تحليل البيانات المالية للكشف عن الإنذارات المبكرة.
- تصميم سياسات ائتمانية متوازنة بين المخاطرة والعائد.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمخاطر.
- حالات دراسية عن إدارة أزمات ائتمانية.

الوحدة الثالثة ـ تقنيات التفاوض وحل النزاعات مع العملاء:

- أساليب التفاوض الفعّال لتحصيل الديون.
- إدارة الحوارات الصعبة مع العملاء المتعثرين.
- تحويل النزاعات إلى فرص لتعزيز الولاء.
- استخدام القوانين والأنظمة في إطار التفاوض.
- تدريبات عملية على سيناريوهات تفاوض واقعية.

الوحدة الرابعة ـ أدوات قياس وتحسين أداء الفِرَق:

- تصميم مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لفرق التحصيل.
- تحليل تقارير الأداء وتحديد نقاط التحسين.
- تطبيق منهجية Six Sigma لتحسين الجودة.
- تقييم تأثير التدريب على أداء الفِرَق.
- استخدام منصات التكنولوجيا في المتابعة الفورية.

الوحدة الخامسة ـ التكامل بين القيادة وإدارة المخاطر لتحقيق النتائج:

- دمج استراتيجيات القيادة مع خطط إدارة المخاطر.
- تصميم خطط طوارئ للتغلب على التحديات غير المتوقعة.
- ورشة عمل لبناء نموذج متكامل (قيادة + مخاطر).
- تقييم الأثر المالي للاستراتيجيات المُطبَّقة.
- عرض مشاريع المشاركين وتقديم التغذية الراجعة.