MERCURY

إدارة الديون والمطالبات المالية باستخدام Excel والتواصل

16 – 20 مايو 2027

دبي (الإمارات العربية المتحدة)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إدارة الديون والمطالبات المالية باستخدام Excel والتواصل

المرجع: 144229_120891 **التاريخ:** 16 – 20 مايو 2027 **المكان:** دبي (الإمارات العربية المتحدة) **الرسوم:** 4600 Euro

مقدمة:

دورة "إدارة الديون والمطالبات المالية باستخدام Excel والتواصل" تزود المحترفين بالمهارات الأساسية لإدارة الديون والمطالبات المالية. سيتعلم المشاركون كيفية تسجيل وتحديث أرصدة الديون بدقة في Excel، مما يسهل إدارة البيانات المالية. كما تركز الدورة على أهمية التواصل ومهارات التعامل مع الآخرين، مثل التفاعل مع العملاء، وحل المشكلات، واستخدام تقنيات الإقناع، لتعزيز تحصيل الديون وحل المنازعات. من خلال دمج الأدوات المالية العملية مع استراتيجيات تواصل قوية، يتم تجهيز المشاركين لإدارة المطالبات المالية وتحسين التدفق النقدي مع الحفاظ على علاقات إيجابية مع العملاء.

الفئات المستهدفة:

- المحترفون في مجال المالية الذين يديرون الحسابات المستحقة.
- متخصصو جمع الديون والفرق المعنية بذلك.
- ممثلو خدمة العملاء الذين يتعاملون مع الاستفسارات المالية.
- أصحاب الأعمال والمديرون الذين يشرفون على العمليات المالية.
- الأفراد العاملون في إدارة الائتمان أو التحليل المالي.
- الموظفون في أقسام الفوترة والفواتير.
- فرق المبيعات التي تتعامل مع المفاوضات والمطالبات المالية.
- المحترفون الذين يسعون لتحسين مهارات التواصل والتفاوض في المجال المالي.

أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تعلم كيفية تسجيل وتحديث أرصدة الديون بكفاءة في Excel.
- فهم المفاهيم المالية الرئيسية المتعلقة بإدارة الديون والمطالبات.
- اكتساب المهارة في استخدام وظائف Excel لتتبع الديون بدقة.
- تطوير مهارات التواصل للتفاعل بشكل فعال مع العملاء.
- إتقان تقنيات الإقناع للتفاوض وحل المطالبات المالية.
- اكتساب استراتيجيات لإيجاد حلول للمنازعات المتعلقة بالمدفوعات.
- تحسين المهارات في إدارة المطالبات المالية بطريقة احترافية ولطيفة.
- تعزيز القدرة على تحليل البيانات المالية وإنشاء التقارير في Excel.
- بناء الثقة في التعامل مع التفاعلات الصعبة مع العملاء بشأن الديون.
- تعزيز مهارات حل المشكلات في جمع الديون والتفاوض المالي.

الكفاءات المستهدفة:

- تتبع وإدارة الديون باستخدام Excel.
- تحليل البيانات المالية وإعداد التقارير.
- الاستخدام الفعال لصيغ ودوال Excel لتحديث الديون.
- التواصل الفعال مع العملاء بشأن الأمور المالية.
- تقنيات التفاوض المقنعة لحل الديون.
- حل المشكلات في المنازعات والمطالبات المالية.
- التعامل المهني مع المطالبات المالية والمنازعات.
- إدارة علاقات العملاء في عمليات جمع الديون.
- أفضل الممارسات في توثيق السجلات المالية وحفظها.
- حل النزاعات وإدارة الضغط في التواصل المالي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة 1: مقدمة في إدارة الديون والمطالبات المالية:

- فهم أساسيات إدارة الديون والمطالبات المالية.
- تعلم أهمية الحفاظ على السجلات المالية الدقيقة.
- التعرف على دور Excel في تتبع الديون وتحديثها.
- استكشاف أنواع الديون والمطالبات المالية المختلفة في الأعمال.
- فهم الاعتبارات القانونية والأخلاقية في إدارة الديون.
- التعرف على تأثير إدارة الديون الضعيفة على التدفق النقدي للأعمال.
- تحديد التحديات المشتركة التي يواجهها المحترفون في جمع الديون والمطالبات.

الوحدة 2: تسجيل وتحديث الديون في Excel:

- إتقان أساسيات Excel لتتبع الديون، بما في ذلك إدخال البيانات وتنسيقها.
- تعلم كيفية إنشاء وتحديث سجلات الديون في Excel بكفاءة.
- استخدام صيغ Excel لتتبع المدفوعات والفوائد والأرصدة المستحقة.
- تنظيم بيانات الديون باستخدام جداول Excel لتسهيل الرجوع إليها.
- فهم كيفية إنشاء جداول الديون وخطط الدفع في Excel.
- تعلم كيفية إعداد تذكيرات آلية للديون وتنبيهات في Excel.
- استكشاف وظائف Excel المتقدمة مثل VLOOKUP، وIFg، والجداول المحورية لتحليل الديون.
- تطوير نظام لتحديث الديون بشكل دوري وإعداد تقارير دقيقة.

الوحدة 3: التواصل الفعال مع العملاء:

- تعلم أساسيات التواصل المهني في جمع الديون.
- فهم دور النغمة والتعاطف والوضوح في التفاعلات مع العملاء.
- تطوير استراتيجيات للتعامل مع العملاء بشأن المدفوعات المتأخرة.
- إتقان تقنيات التواصل لإدارة المحادثات الصعبة.
- تعلم كيفية الاستماع النشط لاهتمامات العملاء والرد عليها بشكل مناسب.
- فهم الحساسيات الثقافية وكيفية تأثيرها على التواصل.
- تعلم كيفية الحفاظ على علاقة إيجابية مع العميل على الرغم من المنازعات المالية.
- استخدام أدوات التواصل الفعالة مثل قوالب البريد الإلكتروني، ونصوص الهاتف، والاجتماعات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة 4: تقنيات الإقناع والتفاوض لحل الديون:

- فهم مبادئ الإقناع في إدارة الديون.
- تعلم كيفية استخدام تكتيكات التأثير لتشجيع العملاء على الدفع.
- تطوير مهارات التفاوض على خطط دفع مرنة أو تسويات.
- إتقان فن إيجاد حلول مفيدة للطرفين.
- تعلم كيفية التعامل مع الاعتراضات والمقاومة من العملاء.
- دراسة أساليب التفاوض المختلفة وكيفية التكيف مع كل موقف.
- التعرف على كيفية التعامل مع العملاء الصعبين أو غير المتعاونين.
- استخدام اللغة الاستفهامية والاستراتيجيات لتحقيق حل الديون.

الوحدة 5: المطالبات المالية وحل المنازعات:

- فهم عملية تقديم وإدارة المطالبات المالية.
- تعلم المكونات الرئيسية للمطالبة المالية والوثائق اللازمة.
- تطوير مهارات لتقييم وترتيب المطالبات المالية حسب الأولوية.
- اكتساب المعرفة بالأطر القانونية المتعلقة بالمطالبات المالية.
- تعلم كيفية تحليل المنازعات وتطوير استراتيجيات الحل.
- فهم دور الوساطة والتحكيم في حل المنازعات المالية.
- إتقان استخدام Excel لتتبع وإدارة بيانات المطالبات المالية.
- تعلم كيفية المتابعة على المطالبات وضمان الحل في الوقت المحدد.