



إدارة فرق التحصيل الهالي ومراقبة الائتمان

02 - 06 يونيو 2025  
برشلونة (إسبانيا)



## إدارة فرق التحصيل الهالي ومراقبة الائتمان

رمز الدورة: 204\_124573 تاريخ الإنعقاد: 02 - 06 يونيو 2025 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

### المقدمة:

تحدد هذه الدورة طريقة هيكلية وإدارة قسم مراقبة التحصيلات والائتمان لتحديد تأثيرها على المؤسسة وبرحيتها. تكشف هذه الدورة التدريبية خيارات هيكلية قسم التحصيلات وكيفية الإدارة والقياس سعياً للحصول إلى إدارة معلومات أكثر تأثيراً وأقسماً أكثر تنظيماً ومحصليين أكثر كفاءة.

### الفئات المستهدفة:

- المهنيون الراغبون في الحصول على وظيفة في الائتمان.
- الذين يديرون حالياً وظيفة انتهائية ويسعون لتعزيز الربحية والكفاءة التشغيلية.
- قادة الفرق ومدراء مكاتب التحصيل ومراقبة الأرصدة وحسابات العملاء ووظائف التمويل والمحاسبة.
- مهنيي المصارف وإدارة المخاطر المسؤولين عن النداء وإدارة التحصيل ومراقبة الأرصدة.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- القدرة على إجراء تغييرات وظيفية الأرصدة داخل المؤسسة لزيادة الأرباح.
- تطوير وإدارة قسم التحصيلات أو مراقبة الأرصدة.
- تحديد أنسب دور لكل عضو في فريق التحصيل لإنشاء فرق تحصيل فعالة.
- إعادة تعريف الصورة الداخلية لقسم التحصيل وتحسين أهميته بالنسبة لبقية الأعمال.
- قيادة قسم مراقبة الأرصدة نحو فريق مستعد للتغيير.

### الكفاءات المستهدفة:

- مراقبة الأرصدة.
- إدارة الفرق.
- التأهيل.
- تغيير الإدارة.
- إدارة التحصيل المتقدمة.

## محتوى الدورة

### الوحدة الأولى، بيئة التحصيل ومراقبة الأرصدة: من منظور عالمي:

- أساسيات التحصيل والربح
- التحول من مركز التكلفة إلى مركز الربح
- الربحية في مكان العمل
- أساليب العمل المرنة
- متغيرات المبيعات والتكلفة والسعر
- التحصيل "اكتحال البيع"
- التحكم في التكاليف والنسعار والنزجاج
- تحديد العملاء واحتياجاتهم
- إعادة تعريف التحصيل كمركز ربح
- العملاء والمنتجات والتسويق
- أهمية المحافظ المختلطة
- البيع لقاعدة العملاء الحالية: الطرق الفعالة من حيث التكلفة
- إشراك أخصائيو الأرصدة في مرحلة التصميم
- تصميم بيئة تحصيل تنافسية
- دمج فرق التحصيل بأكفها

### الوحدة الثانية، تطوير فرق التحصيل:

- هيكلية الانقسام
- كيفية تخطيط وتنظيم موقع التحصيل
- هيكلية عمل الأخصائي
- هيكلية وإدارة نموذج متخصص
- رفع التقارير في النموذج المختص
- نظام المعلومات الإدارية MIS
- البنية المركزية
- هيكلية وإدارة نموذج الإدارة المركزية
- رفع التقارير في النموذج المركزي
- نظام المعلومات الإدارية MIS

### الوحدة الثالثة، ديناميكيات فرق الاختبار - تحديد المحصلين:

- ترتيب الفريق والنسائيب الادارية لقيادة أقسام التحصيل
- اختبار بيتر ليسوم Lessom Peter لإدارة المشاريع
- أنواع فرق البروفيسور ميريديث بيلبن
- صاحب الدور الفعال لكل نموذج من الانقسام
- إدارة الوحدات الهاشبية

### الوحدة الرابعة، إدارة قسم مراقبة الأرصدة:

- تأهيل فرق التحصيل
- إنشاء عهديات لتوفير التكاليف
- أفضل الممارسات في مجال الموارد البشرية ذات الصلة بالانتهاج
- إعادة تطوير مواصفات الموظفين
- تعيين موظفين التحصيل
- إنشاء البيئة الطبيعية المثلى لإدارة قسم التحصيل

## الوحدة الخاوصة، نقل الوظيفة إلى مستوى أداء أعلى:

- إدارة التغيير
- التغلب على مقاومة التغيير
- توظيف موظفين يدعمون نظام التغيير
- التواصل والتغيير
- التواصل داخل الفريق
- عمليات التحصيل المتقدمة
- القدرة على التخطيط
- النظرة العاهة على تدريب المحصل، بها في ذلك الهخططات الحصرية
- انشاء بيئة تعليمية للأرصدة
- ثقافات التعلم
- تطوير مهارات المحصل من خلال التعليم التدريجي
- إدارة وكان عمل تقوده الأهداف
- اتقاقات مستوى الخدمة
- ديناميكيات فريق التحصيل وتحديد الأهداف الفعالة
- البيئات الخالية من العيوب

نموذج تسجيل :  
إدارة فرق التحصيل المالي ومراقبة الائتمان

رمز الدورة: 204 تاريخ الإنعقاد: 02 - 06 يونيو 2025 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

.....

الهاتف / الجوال: .....

.....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

.....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

.....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

.....

العنوان: .....

.....

الهدية / الدولة: .....

.....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

.....

الهاتف / الجوال: .....

.....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

.....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

.....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي