



إدارة فرق التحصيل الهالي ومراقبة الائتمان



إدارة فرق التحصيل الهالي ومراقبة الائتمان

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 وظيفة 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 والذرباج
- تحديد العملاء واحتياجاتهم
- إعادة تعريف التحصيل كمرکز 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 بأكهلها

الوحدة الثانية، تطوير فرق التحصيل:

- هيكلية الأقسام
- 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 الإدارية لقيادة أقسام التحصيل
- اختبار بيتر ليسوم Lessom Peter لإدارة المشاريع
- أنواع فرق البروفيسور ميريديث بيلبن
- صاحب الدور الفعال لكل نموذج من الأقسام
- إدارة الوحدات الهاشبية

الوحدة الرابعة، إدارة قسم مراقبة الأرصدة:

- تأهيل فرق التحصيل
- إنشاء عهليات لتوفير التكاليف
- أفضل المهارسات في مجال الموارد البشرية ذات الصلة بالانتهاج
- إعادة تطوير مواصفات الموظف
- 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
- اتفاقيات مستوى الخدمة
- ديناميكيات فريق التحصيل وتحديد الأهداف الفعالة
- البيئات الخالية من العيوب