

## إدارة فرق التحصيل ومراقبة الائتمان

### لمحة عامة

- تحدد هذه الدورة طريقة هيكلية وإدارة قسم مراقبة التحصيلات والائتمان لتحديد تأثيرها على المؤسسة وربحيتها.
- تكشف هذه الدورة التدريبية خيارات هيكلية قسم التحصيلات وكيفية الإدارة والقياس سعياً للحصول إلى إدارة معلومات أكثر تأثيراً وأقساماً أكثر تنظيمياً ومحصلين أكثر كفاءة.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- 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

### الفئات المستهدفة

- المهنيون الراغبون في الحصول على وظيفة في الائتمان أو الذين يديرون حالياً وظيفة ائتمانية ويسعون لتعزيز الربحية والكفاءة التشغيلية، كما تناسب هذه الدورة قادة الفرق ومدراء مكاتب التحصيل ومراقبة الأرصدة وحسابات العملاء ووظائف التمويل والمحاسبة ومهنيي المصارف وإدارة المخاطر المسؤولين عن الأداء وإدارة التحصيل ومراقبة الأرصدة.

### المحاور العلمية

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

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 "اكتمال البيع"
- التحكم في التكاليف والأسعار والأرباح
- تحديد العملاء واحتياجاتهم
- إعادة تعريف التحصيل كمركز ربح
- العملاء والمنتجات والتسويق
- أهمية المحافظ المختلفة
- البيع لقاعدة العملاء الحالية: الطرق الفعالة من حيث التكلفة
- إشراك أخصائيون الأرصدة في مرحلة التصميم
- تصميم بيئة تحصيل تنافسية
- دمج فرق التحصيل بأكملها

### 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)

### ديناميكيات فرق الاختبار - تحديد المحصلين

- ترتيب الفريق والأساليب الادارية لقيادة أقسام التحصيل
- اختبار بيتر ليسوم Peter Lessom لإدارة المشاريع
- أنواع فرق البروفيسور ميريديث بيلبن
- صاحب الدور الفعال لكل نموذج من الأقسام

### إدارة قسم مراقبة الأرصدة

- تأهيل فرق التحصيل
- إنشاء عمليات لتوفير التكاليف
- أفضل الممارسات في مجال الموارد البشرية ذات الصلة بالائتمان
- إعادة تطوير مواصفات الموظف
- تعيين موظفين التحصيل
- إنشاء البيئة الطبيعية المثلى لإدارة قسم التحصيل
- 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 العامة على تدريب المحصل، بما في ذلك المخططات الحصرية
- انشاء بيئة تعليمية للأرصدة
- ثقافات التعلم
- تطوير مهارات المحصل من خلال التعليم التدريجي
- إدارة مكان عمل تقوده الأهداف
- اتفاقيات مستوى الخدمة
- ديناميكيات فريق التحصيل وتحديد الأهداف الفعالة
- البيئات الخالية من العيوب