



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

إدارة فرق التحصيل ومراقبة الائتمان

فكرة الدورة

تواجه المؤسسات المالية والمصرفية تحديات متزايدة في إدارة محافظ الائتمان، وضبط عمليات التحصيل، وتحقيق التوازن بين حماية التدفقات النقدية والمحافظة على جودة العلاقة مع العملاء. وتزداد أهمية هذا المجال مع تطور أنماط المخاطر، وتغير سلوك العملاء، وارتفاع الحاجة إلى مؤشرات متابعة دقيقة تساعد الإدارات على اتخاذ قرارات عملية في الوقت المناسب.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على بناء فهم متكامل لدور فرق التحصيل ومراقبة الائتمان في تحسين الأداء التشغيلي وتقليل التعثر. كما يتناول آليات تنظيم فرق العمل، توزيع المسؤوليات، متابعة الالتزامات، تحليل مؤشرات التحصيل، وإدارة الحالات المتعثرة وفق منهجية مهنية تراعي الجوانب الإدارية والرقابية.

ويمنح البرنامج المشاركين فرصة لتطوير أدوات عملية في المتابعة، التواصل، تحليل المديونيات، وإعداد التقارير، بما يدعم جودة القرار ويرفع جاهزية الفرق للتعامل مع مواقف التحصيل المختلفة بكفاءة وانضباط.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- توضيح أدوار فرق التحصيل ومراقبة الائتمان.
- تنظيم إجراءات المتابعة والتحصيل بشكل مهني.
- تحليل مؤشرات الأداء المرتبطة بالمديونيات.
- تحسين مهارات التواصل مع العملاء المتعثرين.
- تطبيق ضوابط رقابية تحد من مخاطر الائتمان.
- إعداد تقارير متابعة تدعم القرار الإداري.

منهجية الدورة

- عروض تدريبية تفاعلية مدعومة بأمثلة مصرفية وعملية.
- مناقشات جماعية حول تحديات التحصيل ومراقبة الائتمان.
- تطبيقات عملية على تحليل المديونيات ومؤشرات الأداء.
- تمارين محاكاة للتواصل والتفاوض مع العملاء المتعثرين.
- حالات دراسية لبناء خطط متابعة وتحسين.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز كفاءة التحصيل وجودة مراقبة الائتمان من خلال:
- رفع فعالية متابعة المحافظ الائتمانية.
 - تقليل نسب التعثر في الحسابات المستحقة.
 - تحسين جودة التقارير الإدارية والرقابية.
 - دعم الانضباط التشغيلي داخل فرق التحصيل.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير قدراتهم العملية في إدارة التحصيل من خلال:

- فهم دورة التحصيل ومراقبة الائتمان.
- استخدام مؤشرات الأداء في المتابعة اليومية.
- التعامل المهني مع حالات التأخر والتعثر.
- تنسيق جهود الفريق لتحقيق أهداف التحصيل.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المهنيين العاملين في مجالات التحصيل، الائتمان، المتابعة المالية، وإدارة علاقات العملاء، ممن يحتاجون إلى تطوير قدراتهم في تنظيم فرق العمل ومراقبة الأداء الائتماني.

- مسؤولو ومشرفو فرق التحصيل.
- موظفو الائتمان والمتابعة الائتمانية.
- مسؤولو الحسابات المدينة والمتأخرات.
- العاملون في إدارات المخاطر والرقابة التشغيلية.
- مدراء الفروع والعمليات ذات الصلة بالتحصيل.

اليوم الأول: الإطار العام لإدارة التحصيل والائتمان

- مفهوم التحصيل ودوره في حماية التدفقات النقدية.
- العلاقة بين منح الائتمان ومتابعة الالتزامات.
- دورة الائتمان من الموافقة إلى التحصيل.
- أدوار ومسؤوليات فرق التحصيل ومراقبة الائتمان.
- **المخاطر التشغيلية** المرتبطة بضعف المتابعة.
- مبادئ الحوكمة والانضباط في عمليات التحصيل.

اليوم الثاني: تنظيم فرق التحصيل وإدارة الأداء

- هيكل فرق التحصيل وتوزيع المحافظ.
- تحديد الأدوار بين المتابعة، الاتصال، والتصعيد.
- وضع أهداف تحصيل واقعية وقابلة للقياس.
- مؤشرات **الأداء** الرئيسية لفرق التحصيل.
- متابعة **الإنتاجية** وجودة التعامل مع العملاء.
- معالجة التحديات السلوكية داخل فرق العمل.

اليوم الثالث: مراقبة الائتمان وتحليل المديونيات

- قراءة بيانات الحسابات المستحقة والمتأخرة.
- تصنيف العملاء حسب درجة **المخاطر** والتعثر.
- تحليل أعمار الديون وجدولة أولويات المتابعة.
- مؤشرات الإنذار المبكر في المحافظ الائتمانية.
- متابعة حدود الائتمان والالتزامات التعاقدية.
- استخدام التقارير في دعم قرارات التحصيل.

اليوم الرابع: مهارات التواصل والتحصيل الفعّال

- أساليب الاتصال المهني مع العملاء المتأخرين.
- إدارة الحوار في حالات الاعتراض أو المماطلة.
- التفاوض على خطط السداد وإعادة الجدولة.
- توثيق المكالمات والاتفاقات والإجراءات المتخذة.
- التعامل مع العملاء ذوي **المخاطر** المرتفعة.
- تصعيد الحالات وفق الصلاحيات والإجراءات المعتمدة.

اليوم الخامس: الرقابة، التقارير، وخطط التحسين

- تصميم تقارير التحصيل ومراقبة الائتمان.
- متابعة الالتزام بالإجراءات والسياسات الداخلية.
- مراجعة جودة البيانات المستخدمة في التحليل.
- تحديد الفجوات التشغيلية في عمليات التحصيل.
- بناء خطط تحسين أداء فرق التحصيل.
- تطبيقات عملية على حالات تحصيل وائتمان.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، النقاشات التطبيقية، التمارين العملية، وتحليل الحالات المرتبطة بإدارة فرق التحصيل ومراقبة الائتمان. ويتم توزيع الوقت بما يوازن بين عرض المفاهيم، تطبيق الأدوات، ومراجعة المخرجات العملية للمشاركين.

course_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، المشاركة في التمارين العملية، تحليل الحالات، وتطبيق أدوات المتابعة ومؤشرات الأداء. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات

المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- إدارة فرق التحصيل.
- مراقبة الائتمان.
- تحليل المديونيات.
- مؤشرات الأداء.
- التواصل التفاوضي.
- التقارير الرقابية.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com