

تحصيل الإيرادات

أهداف الدورة:

- تمكين المشاركين من فهم دورة الإيرادات وآليات التحصيل.
- تطوير المهارات العملية في إدارة التحصيل والتواصل مع العملاء.
- الحد من الديون المعدومة وتعزيز الكفاءة المالية.
- التعرف على الأنظمة والقوانين المتعلقة بالتحصيل.

اليوم الأول: المفاهيم الأساسية في تحصيل الإيرادات

المحاور:

مفهوم الإيرادات وأنواعها (تشغيلية، استثمارية)...

الفرق بين الفوترة والتحصيل

دورة الإيراد: من التعاقد إلى التحصيل

العوامل المؤثرة في فعالية التحصيل

تحليل أسباب تعثر السداد

الأنشطة:

خريطة دورة الإيرادات في مؤسستك – نشاط جماعي

اليوم الثاني: استراتيجيات وخطط التحصيل الفعالة

المحاور:

إعداد خطط التحصيل قصيرة وطويلة الأجل

تحديد فئات العملاء ومخاطر كل فئة

أدوات التحصيل (مكالمات – رسائل – زيارات – البريد الإلكتروني)

مؤشرات الأداء الرئيسية KPI للتحصيل

الربط بين التحصيل والتقارير المالية

الأنشطة:

تصميم نموذج خطة تحصيل لأحد العملاء

اليوم الثالث: مهارات التواصل والإقناع في التحصيل

المحاور:

مهارات الاتصال مع العملاء المتأخرين

تقنيات التفاوض وإقناع العميل بالدفع

معالجة الأعذار والشكاوى

بناء الثقة أثناء المتابعة

التعامل مع الحالات الصعبة والمتعثرة

الأنشطة:

تمثيل أدوار (Role Play) لمكالمة تحصيل

اليوم الرابع: أدوات وتقنيات التحصيل الإلكتروني

المحاور:

نظم إدارة التحصيل الآلي

تكامل التحصيل مع أنظمة ERP

التحصيل عبر بوابات الدفع الإلكتروني

استخدام تقارير التحصيل لاتخاذ قرارات مالية

متابعة المبالغ المستحقة بذكاء (Smart Collections)

الأنشطة:

استعراض نظام تحصيل إلكتروني وتقييم وظائفه

اليوم الخامس: الجوانب القانونية وإدارة الديون المعدومة

المحاور:

الأسس القانونية لتحصيل المستحقات

نماذج الإنذارات والإشعارات

مراحل تحويل الحالات القانونية

إدارة الديون المعدومة والمخصصات

إغلاق الدورة: اختبار قياس المهارات + مراجعة شاملة