

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 المعالية.

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

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 المتأخرین

تقنيات التفاوض وإقناع العميل بالدفع

معالجة الأعذار والشكواوى

بناء الثقة أثناء المتابعة

التعامل مع الحالات الصعبة والمتعثرة

الأنشطة:

تمثيل أدوار (Role Play) لمحالمة 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 وتقديم 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